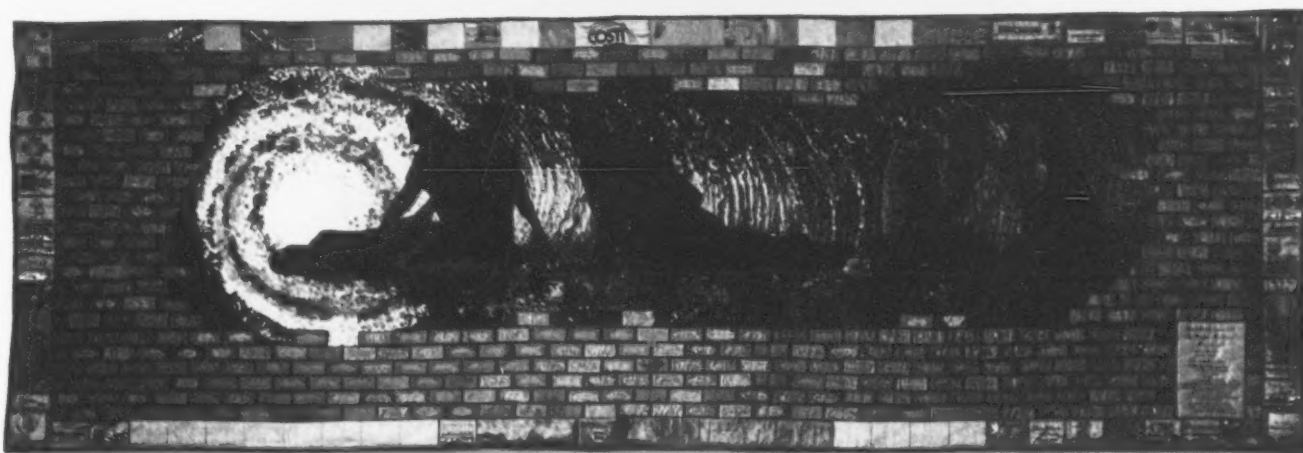


## OFFICE OF THE WORKER ADVISER



*Breaking Ground: The Hogg's Hollow Disaster 1960*  
7'h x 20'w (2m x 6m) Laurie Swim 2000

---

**ANNUAL REPORT**  
**APRIL 1, 2009 – MARCH 31, 2010**

---

**Breaking Ground: The Hogg's Hollow Disaster 1960**

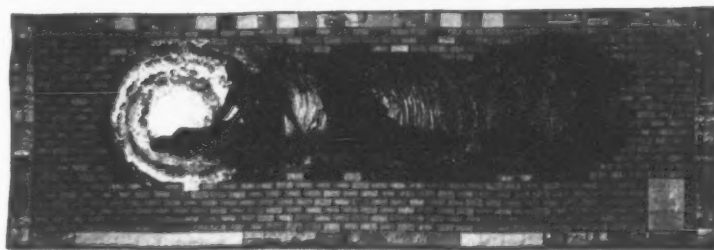
**7'h x 20'w (2m x 6m)**

**Laurie Swim 2000**

On March 17, 1960, five immigrant Italian construction workers lost their lives while building a water-main line in north Toronto. On the 50<sup>th</sup> anniversary of this tragic event, Canadian artist Laurie Swan unveiled a quilt which is located at the York Mills subway station in Toronto.

Sponsored by COSTI, an immigrant aid society supported by financial contributions from businesses, corporations and hundreds of individuals, Laurie and dozens of volunteers spent an estimated 4,000 hours of sewing to complete the 2m by 6m mixed media fibre memorial.

Unveiled on March 17, 2010, the quilt serves not only as a memorial to the lives tragically lost while on the job, but also a celebration of the spirit of the community that worked together to ensure that this accident should never be forgotten.





**OFFICE OF THE WORKER ADVISER**

**ANNUAL REPORT  
FOR THE PERIOD APRIL 1, 2009 TO MARCH 31, 2010**

**HEAD OFFICE  
1300 – 123 Edward Street  
Toronto, Ontario  
M5G 1E2**





**OFFICE OF THE WORKER ADVISER (OWA)**

**2009-2010 ANNUAL REPORT**

**TABLE OF CONTENTS**

<b>MESSAGE FROM THE DIRECTOR .....</b>	<b>1</b>
<b>INTRODUCTION AND BACKGROUND .....</b>	<b>2</b>
<b>MANDATE AND SERVICES.....</b>	<b>2</b>
1) OWA SERVICE DELIVERY .....	2
2) CENTRAL CLIENT SERVICES UNIT (CCSU).....	3
<b>KEY ACHIEVEMENTS .....</b>	<b>3</b>
1) ADVISORY SERVICES .....	3
2) REPRESENTATION SERVICES .....	4
<i>Case Review .....</i>	<i>4</i>
<i>Waiting List for Appeal Level Representation Services .....</i>	<i>5</i>
<i>Decisions .....</i>	<i>6</i>
<i>Case Closures.....</i>	<i>8</i>
<b>HIGHLIGHTS OF OWA CASEWORK.....</b>	<b>8</b>
1) SIGNIFICANT CASEWORK IN 2009-2010 .....	8
2) NOTEWORTHY WSIAT DECISIONS .....	10
3) EDUCATIONAL SERVICES .....	10
<i>Highlights of Educational Sessions.....</i>	<i>11</i>
<b>OTHER KEY ACTIVITIES IN 2009-2010.....</b>	<b>11</b>
1) SYSTEM AND COMMUNITY PARTNERSHIPS AND COMMITTEE WORK .....	11
2) FORMAL POLICY AND/OR LAW REFORM SUBMISSIONS.....	12
3) OWA TRANSFER PAYMENT PROGRAM .....	12
4) TECHNOLOGY AND INFORMATION MANAGEMENT IN SUPPORT OF CLIENT SERVICES .....	12
<b>APPENDIX A – OUTCOME PERFORMANCE MEASURE .....</b>	<b>14</b>
<b>APPENDIX B – INTERNAL PROGRAM PERFORMANCE ACHIEVEMENTS .....</b>	<b>15</b>
<b>APPENDIX C – FINANCIAL REPORT – FISCAL YEAR 2009-2010 .....</b>	<b>16</b>
<b>APPENDIX D – OWA OFFICE LOCATIONS .....</b>	<b>17</b>
<b>APPENDIX E – ORGANIZATION CHART .....</b>	<b>18</b>



## MESSAGE FROM THE DIRECTOR

I am pleased to present the Annual Report of the Office of the Worker Adviser (OWA) for fiscal year 2009-2010. This is my last one as the Director of the OWA as I will have retired by the time the next report is due. I have been privileged to work for the OWA for more than 24 of my 27 years as a public servant.

In many ways, the past fiscal year was a stark reminder of the importance of our work. It was driven home by the tragedy of Christmas Eve, when five immigrant workers fell 13 stories, leaving four dead and one seriously injured. This was the worst construction accident since Hogg's Hollow, where five Italian immigrants died during the construction of a sewer tunnel. The 50<sup>th</sup> anniversary of this tragic event was commemorated on March 17, 2010, with the unveiling of a memorial quilt at the York Mills subway station in Toronto. The Hogg's Hollow memorial quilt is depicted on the cover of this report.

The Christmas Eve tragedy provoked the establishment of the Expert Advisory Panel on Occupational Health and Safety led by Tony Dean, former Deputy Minister of Labour and Secretary of the Cabinet. The appointment of the Expert Advisory Panel followed on the heels of a series of reports on aspects of workplace safety and insurance, starting with the Morneau Sobeco report, "Recommendations for Experience Rating," in October 2008. This was followed by the KPMG Value for Money Audit of the WSIB Labour Market Re-entry (LMR) Program, the Auditor General's report on the "Unfunded Liability of the Workplace Safety and Insurance Board" and the WSIB Chair's "Report on Stakeholder Consultations," all in fiscal year 2009-2010. These reports look at various aspects of the bigger picture in workplace safety and insurance in Ontario. At the OWA, we are primarily focused on case-by-case representation of individual workers or their survivors. We also use our extensive casework experience, however, to analyze and address systemic issues that affect injured workers and their survivors. Most notably in 2009-2010, we addressed a number of important systemic issues in our submission to the WSIB Chair during his stakeholder consultations.

The strength of the OWA is its capacity to represent large numbers of injured workers in appeals of their WSIB cases throughout the entire province. No other single organization in Ontario, nor any other Canadian jurisdiction, represents as many injured workers. Our system partners recognize the OWA provides competent representation, expeditiously, without impeding the progress of appeals. The WSIB Appeals Branch reported to OWA that while 22% of scheduled appeals are adjourned by representatives, OWA staff do not contribute to such delays. In addition, on average 38% of worker appeals are successful before the Appeals Branch, while OWA appeals succeeded entirely or in part in 51% of the issues in which we represented. We were even more successful at the Tribunal level, succeeding entirely, or in part, in 60% of the appeal issues during the past fiscal year.

For their incredible contribution, I once again thank our staff for their continued dedication and diligence. It has been a pleasure and an honour to have known and worked with such a great group of people for nearly a quarter century.



**Jorma Halonen**  
Director, OWA

## INTRODUCTION AND BACKGROUND

The Office of the Worker Adviser ("OWA") was established in 1985 under the *Workers' Compensation Act*, as a branch of the Ministry of Labour (the "Ministry"), to be an advocacy service for injured workers. In 1992, the OWA (along with the Office of the Employer Adviser) became an agency of the Ministry.

The Director of the Office of the Worker Adviser is an Order-in-Council appointment by the Minister of Labour (the "Minister"). Mr. Jorma Halonen was appointed Director in April 2006 for a three year term,, which was renewed once and currently expires in April 2012. The memorandum of understanding between the OWA and the Minister of Labour provides that the Director of the OWA will report to the Minister annually.

## MANDATE AND SERVICES

The OWA's mandate, established by s. 176(1) of the *Workplace Safety and Insurance Act, 1997* (the "Act"), is "to educate, advise and represent workers who are not members of a trade union and their survivors."

### The OWA's Vision is to:

- be a leader in advice, representation, and education in workplace safety and insurance matters on behalf of the most vulnerable injured workers and their survivors;
- provide a vital public service that contributes to the effective functioning of Ontario's workplace safety and insurance system and supports a healthy workforce as a foundation for a strong, vibrant provincial economy; and,
- contribute to improving workplace safety and insurance through community and system partnerships.

Over 86% of former OWA clients surveyed in 2009-2010 indicated that they were "very satisfied" with the service they had received from the OWA. Comments received from clients over the past year included:

"The Worker Advisor saved my confidence. They helped me return to work society with great value. Deeply appreciated. You bring justice, helpfulness, dedications, valued workers going back to society".

"I found [Worker Advisor] to be very compassionate and understanding regarding the loss of my spouse. She was efficient and worked quickly to get an answer regarding our case. Thank you."

"Thank you so much for our help. It truly changed my life. Being able to scan and email documents rather than faxing and phoning was very helpful".

"The Worker Advisor was very informative, easy to understand and helpful. It was really nice to have a qualified professional representative during a difficult and confusing time. Thank you."

### 1) OWA Service Delivery

OWA has 15 full service offices located throughout the province. In the greater Toronto area, OWA offices are located in: downtown Toronto, Downsview, Scarborough and Mississauga. In Southwest Ontario: Windsor, London, St. Catharines, Waterloo, and Hamilton with a satellite

office in Sarnia. The Ottawa office serves clients in Eastern Ontario. Northern Ontario is served by OWA offices in Sudbury, Timmins, Elliot Lake, Sault Ste. Marie and Thunder Bay.

OWA staff regularly visit the communities of Brantford, Barrie, Belleville, Brampton, Kingston, Markham, North Bay, Oshawa, Pembroke, Peterborough, Stratford, St. Thomas and Woodstock. This allows injured workers to meet with Worker Advisers in person close to their home communities, instead of having to travel to the office locations.

In addition to serving individual clients, the OWA seeks to build partnerships and referral relationships with MPPs and key organizations in local communities.

## **2) Central Client Services Unit (CCSU)**

The General Counsel/Manager of CCSU and four permanent full-time and one temporary half time Legislative Interpretation Specialists (LIS) have responsibility for central services relating to:

- internal legal advice and assistance to the OWA
- advice and representation in legally complex and/or precedent setting cases for OWA clients
- system improvement initiatives
- education materials and sessions for OWA staff and other representatives
- education materials for the public

Highlights of CCSU work in the areas of representation, education, and system improvement are included in the relevant sections of this report.

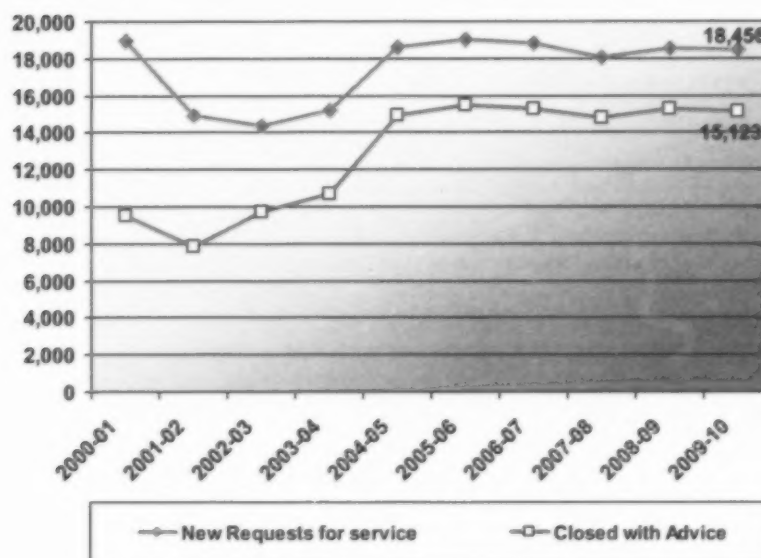
## **KEY ACHIEVEMENTS**

### **1) Advisory Services**

In order to focus staff resources on the more vulnerable workers and the more complex cases, workers who initially contact the OWA for assistance are provided with basic information, in the form of summary advice, to assist them in handling their workplace insurance issues on their own. Much of this information is available on the OWA website.

Approximately 82% of the injured workers who contacted OWA offices were provided with information and advice, while 18% received representation service. The proportion of cases receiving only advice has remained relatively stable for the past five years. (See Chart 1)

**Chart 1: Incoming Requests for Service and Advice in the Past Decade**



The OWA's overall workload and effectiveness is illustrated by the number of different clients served. In 2009-2010, OWA assisted 14,647 different injured workers – an increase of 7% from 2008-09 levels.

The OWA supplements its advisory services with publications written specifically for injured workers, their survivors and the public. The primary publications are the OWA self-help fact sheets, which are available in paper form (in French and English) and can also be downloaded from the OWA website at <http://www.owa.gov.on.ca/>. In addition to the fact sheets, the website provides several self-help kits, answers to frequently asked questions, a glossary of compensation terms, all of the forms needed for appeals, street maps to OWA offices, clinic times and locations, and a direct link to make an inquiry to the OWA by e-mail. On average over 5500 different people visited the OWA website to download over 2750 fact sheets. Overall, the website had between 180,000 and 260,000 hits per month.

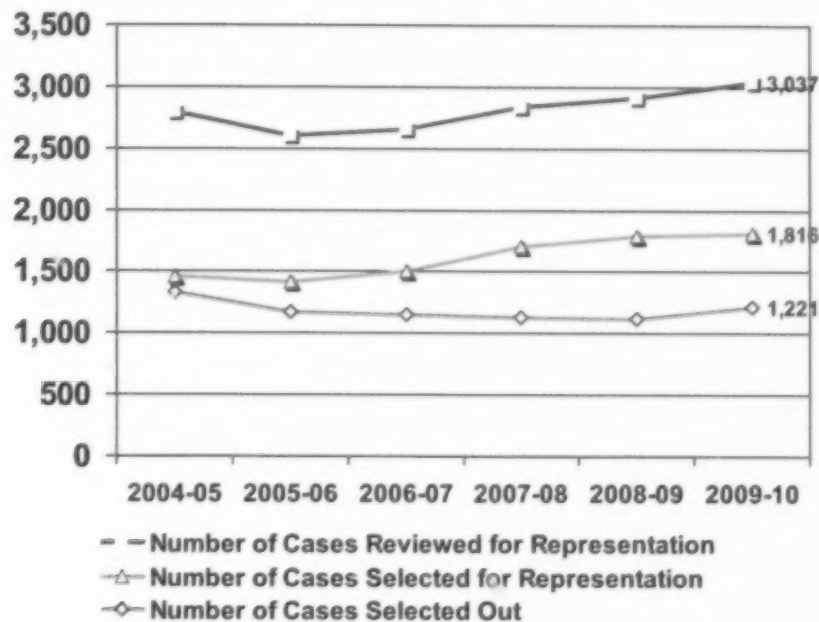
## 2) Representation Services

### *Case Review*

In an effort to ensure that the OWA is using its resources to assist those workers who most require them, only those cases with a "reasonable" chance of success are offered representation services. Previously the OWA standard required that a case have a "significant" chance of success. As a result of the change in service delivery, the standard for review was relaxed in the latter half of the 2007-2008 fiscal year, to ensure that more vulnerable workers who required the assistance of the OWA would receive our service.

In 2009-2010 the OWA reviewed 3,037 cases and selected 1,816 of these cases for representation. This represents an increase of 21% over the 2006-2007 fiscal year, the last full fiscal year with the more stringent case review standard. (See Chart 2)

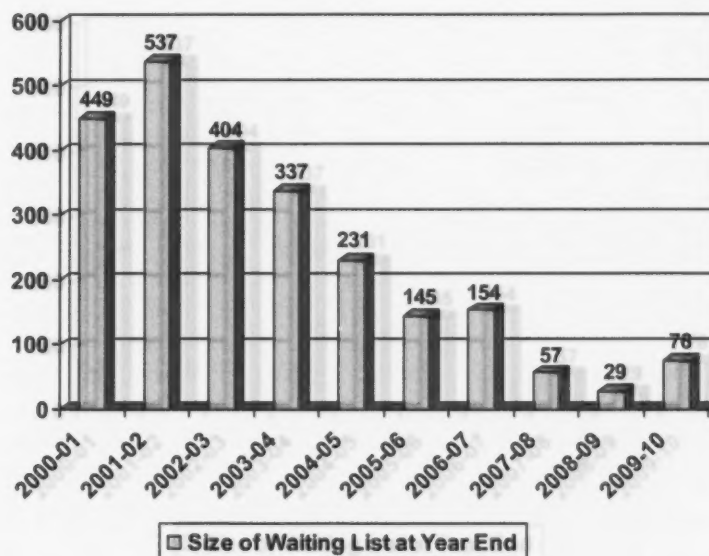


**Chart 2: Assisting Clients and Selecting Cases for Representation**

#### *Waiting List for Appeal Level Representation Services*

To maximize the effective use of resources, OWA reviews requests for representation and selects cases based upon pre-determined criteria. For instance, the OWA does not represent in cases that are valued at less than four weeks in wage loss benefits, nor in single issue cases involving non economic loss (NEL) increases, commutations or employers' requests for Second Injury Enhancement Fund (SIEF) relief. In addition, OWA does not represent workers in challenging WSIB security restriction letters.

With the implementation of revised case review criteria and with changes in the front line service delivery model, the OWA was able to decrease its waiting list for representation cases to less than 100 cases during the past three years. On March 31, 2009, the waiting list stood at a historic low of 29 cases, although it had crept up to 76 cases by March 31, 2010. Despite an increase in the number of files on the waiting list, 96% of all appeals were still commenced by OWA staff within 120 days of the initial case review. The average age of files on the waiting list was one month and, at the fiscal year end, there were no files on the waiting list for more than 60 days.

**Chart 3: Waiting List for Representation**

### *Decisions*

The OWA represents more injured workers than any other single organization in the province. By the end of March 2010, the OWA had 3,554 open representation cases. This represents an increase of over 400 open cases when compared to the OWA's total caseload prior to reorganization in fiscal year 2007-2008.

In terms of overall numbers, OWA staff in 2009-2010 obtained a total of 3,554 decisions from the adjudication and appeals levels of the Board and from the Tribunal, an increase of 18% since OWA reorganized its front line service delivery model in 2007-2008. The reorganization allowed for a larger proportion of OWA front line staff becoming Worker Advisors dedicated to representation in appeals. In the same period, the number of issues in these decisions increased by 23% to 6,041, reflecting the continued growth in case complexity in OWA appeals. (See Table 1 and Chart 4)

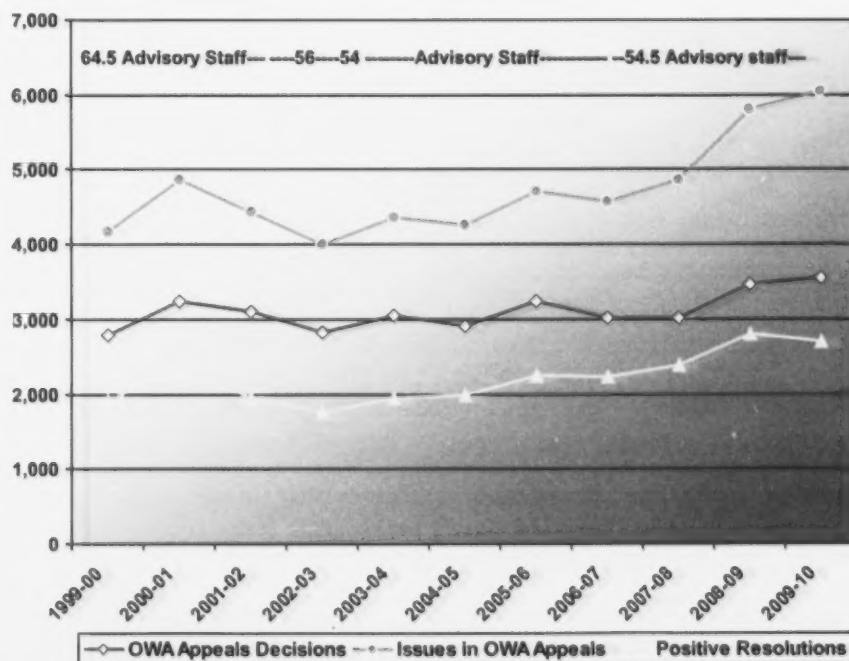
The number of positive resolutions declined 3.7% (from 2,814 in 2008-09 to 2,711 in 2009-10). This can be attributed to the unusually high level of success in 2008-09 in OWA appeals, particularly at the Tribunal level. The reduction in positive resolutions is also a result of OWA lowering its case review threshold from "significant" to "reasonable chance of success", resulting in a larger proportion of these cases in the appeal process in 2009-10, than in 2008-09, as it takes time for the cases to move through the appeal process.



Table 1: Decisions by Level

Decisions by Level Use of Early (EDR) and Alternative Disputes Resolution (ADR)	2005-06	2006-07	2007-08	2008-09	2009-10
<b>WSIB – Operating Level</b>	1,727	1,619	1,614	1,915	2,059
<b>WSIB – Appeal Level</b>	1,048	962	876	968	1,056
<b>WSIAT</b>	409	419	494	582	439
<b>TOTAL Decisions by EDR/ADR from all Levels</b>	2319	2,270	2,144	2,510	2,647
<b>% Total Decisions by EDR/ADR</b>	73%	76%	72%	72%	74%
<b>TOTAL DECISIONS FROM ALL LEVELS</b>	3,184	3,000	2,984	3,465	3,554
<b>TOTAL ISSUES IN DECISIONS FROM ALL LEVELS</b>	4,816	4,674	4,890	5,943	6,041

Chart 4: Results from OWA Representation



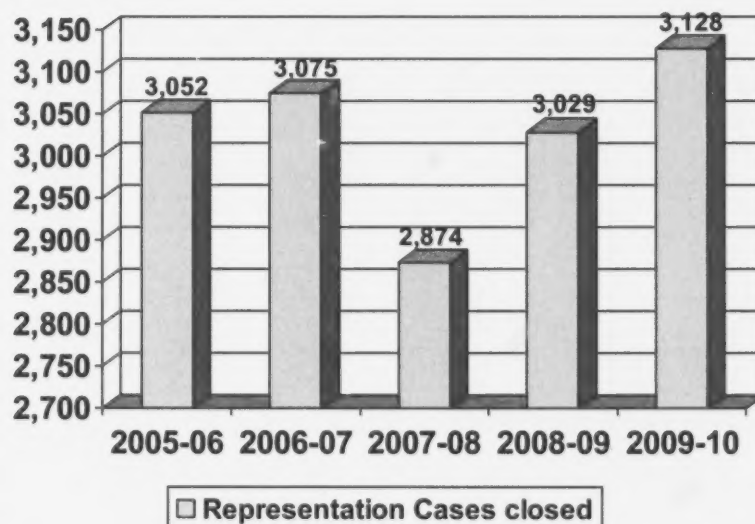
### *Case Closures*

The case closure rate is a measure of the OWA's capacity to manage its workload. The faster cases are resolved, the more quickly injured workers are able to reclaim their lives. Timely file closures allow OWA to assist more workers, keeping both the number of clients and the length of time on the waiting list to manageable levels.

A number of variables affect the impact on file closure rates, including the number of actual advisory staff available in any given year, the number and complexity of new incoming cases, and the proportion of files closed by case review.

In total, the OWA closed 3,128 cases in 2009-2010. The number of cases closed as a result of completed representation increased by 12% since the reorganization in 2007-08.

**Chart 5: Representation Cases Closed**



## **HIGHLIGHTS OF OWA CASEWORK**

### **1) Significant Casework in 2009-2010**

**Occupational Disease**—The OWA continued its work at the Tribunal level on a lead case in a cluster of occupational disease cases arising from a workplace in Sarnia. The lead case will decide key issues relating to occupational exposures and causation that will be applied to the adjudication of the remaining cases. In this fiscal year, the lead case involved a plant tour for the WSIAT panel assigned to the cluster. The OWA representatives and a key witness for the workers' case attended the tour along with the panel and company representatives. The unavailability of experts involved in the development of an exposure model for the workplace in question resulted in some delay in this complex case. Though it is on track to proceed during 2010-11, OWA expects this case will continue to take significant time and resources for all involved.

In addition to this lead case, the OWA continued to represent in a number of occupational disease clusters and individual cases in various locations throughout the province. The claims arising from the clusters are at various stages of adjudication in the system, from initial evidence gathering up to WSIAT.

*Mental Stress*—In 2009-2010 the OWA took on several more mental stress cases that, if not allowed under the Traumatic Mental Stress policy, will become Charter challenges. In one such case, a decision was received on the first stage of the hearing process. The decision, *Decision No. 141/08I*, held that the worker would be entitled for compensation for chronic mental stress but for sections 13(4) and 13(5) of the *WSIA*. The next stage will be arguing before the Tribunal that those sections violate the Charter and the Human Rights Code.

*Coverage*—The OWA defended in an employer appeal that argued that all non-profit businesses are excluded from the *WSIA* by virtue of s. 5 of Regulation 175/98. In the 1970s and 1980s, the Board frequently exempted not-for-profit organizations from mandatory coverage, even if the organization was carrying out Schedule 1 activities. In the 1990s, when the Board revised the employer classification system, non-profits were no longer exempted. The employer argued that the original intent of the Act was to cover only for-profit businesses, and thus non-profits could not be mandatorily covered without a regulatory amendment. If the employer succeeds, all non-municipal hospitals would be exempt from mandatory coverage, and any worker who is currently receiving benefits would lose his or her entitlement. We await a decision from the Tribunal.

*Age Discrimination*—The OWA continued to pursue its challenge to s. 43(1)(c), which restricts loss of earnings benefits for workers who are age 63 or older to two years after the accident. The OWA is involved in two cases testing the argument that the limitation on benefits for older workers is discriminatory and violates the equality provisions of the Charter of Rights and Freedoms.

In one case that was already in progress at the Tribunal, OWA became involved as co-counsel with a member of the private bar. This was after the hearing on the merits was concluded and the Panel had accepted that the worker, who was almost 64 at the date of the injury, would have continued working past age 65 but for the workplace injury. Preparation for the hearing on the Charter arguments began toward the end of the fiscal year.

In the other case, a legal clinic is co-counseling with the OWA. The worker was seriously injured in a workplace accident at the age of 66, and subsequently had his leg amputated. Although, work continued on the case in 2009-2010, the hearing on the merits had yet to be scheduled at fiscal year end.

*Time Limits*—CCSU continued to provide significant support to individual staff and to the agency on issues related to statutory time limits. This included extensive review and tracking of a number of cases involving missed time limits, along with analyzing and reporting on the OWA's experience.

*Coroner's Inquest*— In June 2009, as part of its involvement in the FAIR partnership, the OWA represented a survivor at a Coroner's inquest. The inquest considered the circumstances surrounding the April 2002 construction accident in which two workers fell 18 stories to their death. The OWA represented the widow of one of the workers who wanted to help ensure that such an accident could not occur again. On behalf of the widow, the OWA presented evidence and made submissions that helped shape the recommendations made by the Coroner's jury.

## 2) Noteworthy WSIAT Decisions

The OWA obtained many noteworthy decisions during the 2009-2010 fiscal year. A selection of these decisions is provided below. For many other Tribunal decisions of interest, please consult the "Summaries of WSIAT Decisions Involving OWA" link on the home page of OWA's website at <http://www.owa.gov.on.ca>.

**Decision No. 1713/09** dealt with whether an injury was due to a "chance event" or was a "disablement." The presumption that an injury that occurred at work was also caused by the work does not apply in the case of disablements. In this case, the worker had been lifting boxes of drywall compound. When he bent over to shrink wrap the skid, he experienced a sudden onset of debilitating pain. The Worker Adviser successfully argued that the injury was due to a "chance event" as the sequence of the worker's actions over a short period of time constituted a discrete injuring process.

In **Decision No. 2063/09**, the worker had injured her lower back. Four days after her injury, her employer offered her modified work in accordance with the early and safe return to work policies. However, the worker's doctor had recommended three months off work and extensive physiotherapy. The Vice-Chair agreed with the Worker Adviser's submissions that it was reasonable, given the nature of her injury, for the worker to be off work for three months, that the worker was following her doctor's recommendations, and that medical rehabilitation is essential in the period immediately following the injury.

**Decision No. 1634/08** found that sexual harassment involving touching constituted a "traumatic event" and that it was the cause of the worker's post-traumatic stress disorder. The first finding was important because the *Workplace Safety and Insurance Act* only allows entitlement for disability arising from traumatic mental stress. Although the worker had pre-existing panic attacks, the Panel applied the thin-skull principle, ruling that while she may have been more susceptible to a stress reaction, there was an objective injuring process in the workplace, and she was therefore entitled to compensation.

In **Decision No. 78/09**, the Worker Adviser successfully argued that a 53-year old worker with a 19% non economic loss (NEL) for her lower back was entitled to full LOE benefits until age 65. Given her age, and the fact that most of her work experience was in minimum wage jobs in donut shops, the Panel found that she had few transferable skills. Since her injury prevented her from returning to her pre-accident job, the Panel held that she was unlikely to be able to find employment in even a minimum wage job.

## 3) Educational Services

The OWA provides educational services to injured workers through information sessions held in communities across the province and through the provision of general information from the OWA website, which contains a comprehensive collection of fact sheets, kits, and frequently asked questions on workplace insurance topics.

During 2009-2010, the OWA held 74 educational sessions, including information sessions and self-help clinics for injured workers, in communities throughout the province. In addition, the OWA provides higher-level educational services to community and system partners and representatives who work in the field of workplace insurance.

*Highlights of Educational Sessions***OWA All-staff Learning Conference (May 2009)**

OWA planned and delivered a two-day conference for all OWA staff covering current issues and practical skills in workplace insurance law. Topics included WSIB service delivery changes, casework advice, and OWA policies.

**Ontario Bar Association "Current Issues in Workplace Safety and Insurance Law" (May 2009)**

CCSU staff presented on the WSIB's draft occupational disease policies at the OBA Workers' Compensation Section's annual continuing legal education event.

**CAW Annual Workers' Compensation Conference (September 2009)**

CCSU staff presented as part of a panel discussion on challenges facing the workers' compensation system in the upcoming year.

**Occupational Disability Response Team Annual Workers' Compensation Symposium (November 2009)**

CCSU staff presented as part of panel discussions on labour market re-entry and deeming.

**OTHER KEY ACTIVITIES IN 2009-2010****1) System and Community Partnerships and Committee Work****WSIB Best Practices Steering Committee**

The OWA Director sits on this committee, which is comprised of a small number of key worker-side representatives and senior Board staff who determine the issues to be referred to the Best Practices Working Group. This committee reviews and comments on documents produced by the working groups. It also discusses broader systemic compensation issues impacting workers.

**WSIB System Partnership Working Group**

The OWA continued to bring service delivery and systemic issues to the WSIB for discussion and possible resolution.

**Fatalities and Immediate Response (FAIR) Partnership**

The OWA, the Workplace Safety and Insurance Board, Ministry of Labour Operations Division and a peer support organization called Threads of Life continued a partnership to improve services and support to families of workers killed on the job. The goal of the FAIR Partnership is to provide timely, seamless and comprehensive assistance to the survivors following a traumatic workplace fatality. With ongoing communication, the partners continue to identify gaps in service, review possible solutions and increase opportunities for awareness.

**Occupational Health Clinics for Ontario Workers (OHCOW)**

OWA staff participated in a number of OHCOW initiatives designed to streamline access to their services and to ensure that OHCOW is meeting the needs of injured workers and their representatives.



**Occupational Disease Advisory Group (ODAG)**

The Occupational Disease Advisory Group (ODAG) is an internal OWA committee, with a mandate to identify barriers and recommend solutions to effective and timely representation in occupational disease claims. To ensure that staff have the training and resources necessary to handle the growing numbers of complex occupational disease claims, the ODAG undertook a number of initiatives during the 2009-2010 fiscal year. These included the development of training in the area of complex medical and legal research along with plans to initiate an internal mentoring program.

**2) Formal Policy and/or Law Reform Submissions****WSIB Chair's Consultation (June 2009)**

The OWA attended a consultation meeting with WSIB Chair, Steven Mahoney, as part of his consultation with stakeholders. The OWA also submitted a formal policy submission. Key areas addressed by the OWA included experience rating, funding, coverage, deemed earnings and the rehabilitation of injured workers.

**Law Society of Upper Canada Standing Committee on Paralegals (July 2009)**

As part of the Law Society's two year review of exemptions from paralegal licensing requirements under the *Law Society Act*, OWA staff met with the Standing Committee on Paralegals to request an extension of the OWA's exemption.

**WSIB Value for Money Audit of Labour Market Re-entry (August 2009)**

OWA staff attended a series of consultation meetings with worker and labour representatives held by the KPMG consulting firm as part of its value for money audit of the WSIB's labour market re-entry program.

**3) OWA Transfer Payment Program**

The Minister of Labour approved funding for the Building and Construction Trades Council of Ontario (PBCTCO), as part of the OWA's Business Plan submission until 2010-2011. The OWA administered this program that was subsequently transferred to the Ministry of Labour early in the 2010-11 fiscal year.

The purpose of the PBCTCO program is to develop and deliver workplace safety and insurance related training specific to the needs and concerns of the construction sector and its members, taking into consideration the transient nature of construction trades work.

**4) Technology and Information Management in Support of Client Services*****Case Management System (CMS)***

The OWA's electronic case management system is our primary tool for recording and reporting on client-related activity and achievements. Ongoing refinements in 2009-2010 enhanced staff's ability to be responsive to the needs of clients and OWA's ability to track our activity more effectively. In order to address ongoing health and safety concerns, the interface between voice recognition software and the CMS was significantly improved. In addition, further keyboard options and shortcuts were developed to minimize the need to use a mouse.

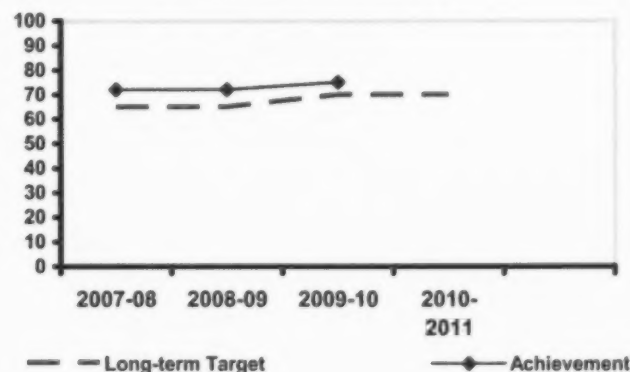
OWA Website: <http://www.owa.gov.on.ca>

Containing over 800 pages—including an introductory fact sheet in 21 languages—the OWA website remains an important source of information for our clients. This year, the Non-Economic Loss (NEL) Awards information kit was revised and expanded. It continues to be an important resource along with our other workers' information kits and 40 fact sheets. The OWA maintains lists of significant decisions as they become available and a comprehensive list of links to workplace insurance resources across Canada and around the world. The site continues to be accessible to people with disabilities in compliance with the *Accessibility for Ontarians with Disabilities Act, 2005*.

#### *Knowledge Management*

The OWA continued to expand and develop its SharePoint intranet site, providing staff with updates on important issues, links to research and information, and a forum for case consultations and staff discussions. SharePoint has become an important communication tool, allowing the organization to conduct frequent surveys with staff and establish sites where groups such as the Occupational Disease Advisory Group (ODAG) can collaborate on initiatives.

In 2009-2010 the OWA adopted the web conferencing software WebEx, allowing staff province wide to conduct virtual meetings and attend training from the convenience of their offices. Along with the ability to make face-to-face contact by video, WebEx allows staff to present and collaborate on documents, as well as demonstrate the use of software and online information resources. The software not only reduces travel costs, but its ease of use has encouraged increased training and sharing of tacit knowledge amongst staff.

**APPENDIX A – OUTCOME PERFORMANCE MEASURE****Performance Measure #1: Early and Alternative Dispute Resolution****Percentage of Decisions Obtained by EDR or ADR****Agency Contribution**

Whenever possible OWA seeks to provide support for early and safe return to work and for early resolution of disputes without recourse to formal hearings, both by diverting cases from the appeals system and by pursuing opportunities for alternative dispute resolution at the appeals level.

**What does the graph show?**

This graph shows the proportion of decision results for OWA appeals that were achieved without formal hearings. The long-term commitment reflects an anticipated increase in case complexity which, in turn, is expected to impact OWA's ability to resolve disputes without resorting to formal hearings.

**2009-2010 Year End Performance Achievements**

74% of all decisions were obtained by EDR or ADR. Although OWA has been anticipating that this percentage will decrease as the service delivery continues to shift toward more complex representation, the appeal bodies are increasingly trying to conduct appeals without resorting to hearings. Therefore as of year-end 2009-2010 the long-term target has been adjusted up to 70%.



## APPENDIX B – INTERNAL PROGRAM PERFORMANCE ACHIEVEMENTS

Measure	Standard/Long Term Target	2008-2009 Achievement	2009-2010 Commitments	2009-2010 Year End Achievements (as of March 31, 2010)	2010-2011 Commitments
<b>Early and Alternative Dispute Resolution</b>	65% of all decisions to be obtained by early (EDR) or alternative dispute resolution (ADR)	72% of all OWA decisions were obtained by early or alternative dispute resolution.	OWA expects to achieve at least 70% of all issues resolved by EDR or ADR.  Long-term Target - A Realistic long-term target for EDR/ADR is actually 65% given increased complexity of appeals.	OWA exceeded commitment by 10% resolving 74% of all issues by EDR or ADR.	OWA expected to achieve at least 70% of all issues resolved by EDR or ADR.  Although OWA service delivery continues to shift toward more complex representation, the long term target has now been adjusted to 70%.
<b>Effectiveness of advisory &amp; representation services</b>	A new long term target of 200 issues per FTE was adopted last year.	212 advisory and representation issues per staff were recorded.	200 issues per staff	218 issues per staff were achieved through advice and representation.	The 2010-2011 target continues to be 200 as OWA work shifts increasingly from advice to representation and representation cases take much longer to resolve than advisory cases.
<b>Timeliness of Appeals Representation Service</b>	100% of all cases involving appeals representation service to commence within 120 days of commitment.	Work commenced on 93% of appeal cases within 120 days of commitment to represent.	To achieve a target of commencing 100% of representation cases within 120 days.	OWA once again moved toward its long term target by opening 96% of all cases involving appeals representation service within 120 days.	OWA's commitment was to maintain or improve 2008-09 timeliness.

**APPENDIX C – FINANCIAL REPORT – FISCAL YEAR 2009-2010**

All Figures in \$000.0 thousand

Account	Final Budget *	Total** Actual Expenditures	Variance	Explanation
Salary & Wages	7,316.0	6,928.5	387.5	Recruitment to fill vacancies delayed
Benefits	1,522.9	1,774.4	(251.5)	Maternity leave, severance payments and increase in pension costs
Transportation & Communications	392.4	376.2	16.2	
Services (incl. Office Leases)	1,500.3	1,369.0	131.3	Reduction in Consulting and IT costs
Supplies & Equipment	102.3	115.1	(12.8)	
<b>ODOE TOTAL</b>	<b>1,995.0</b>	<b>1,860.3</b>	<b>134.7</b>	
Transfer Payment	250.0	250.0	-	
<b>OWA TOTAL</b>	<b>11,083.9</b>	<b>10,813.2</b>	<b>270.7</b>	
Recoveries	(11,082.9)	(10,813.2)	(269.7)	
<b>TOTAL</b>	<b>1.0</b>	<b>0.0</b>	<b>1.0</b>	

\* Final Budget = Printed Estimates +/- TBO, re-alignment of funds by standard account.

\*\* Total Actual Expenditures including office lease cost.

**APPENDIX D – OWA OFFICE LOCATIONS****TORONTO & EASTERN REGION****HEAD OFFICE &  
TORONTO OFFICE**

Office of the Worker Adviser  
123 Edward Street  
Suite 1300  
Toronto, ON M5G 1E2

**SCARBOROUGH OFFICE**

Office of the Worker Adviser  
305 Milner Avenue  
Suite 918  
Scarborough, ON M1B 3V4

**MISSISSAUGA OFFICE**

Office of the Worker Adviser  
10 Kingsbridge Garden Circle  
Suite #512  
Mississauga, ON L5R 3K6

**OTTAWA OFFICE**

Office of the Worker Adviser  
347 Preston Street, 3<sup>rd</sup> Floor  
Ottawa, ON K1S 3H8

**SOUTHWEST REGION****LONDON OFFICE**

Office of the Worker Adviser  
495 Richmond Street  
Suite 810  
London, ON N6A 5A9

**HAMILTON OFFICE**

Office of the Worker Adviser  
119 King Street West  
13<sup>th</sup> Floor  
Hamilton, ON L8P 4Y7

**WINDSOR OFFICE**

Office of the Worker Adviser  
880 Ouellette Avenue  
Suite #601  
Windsor, ON N9A 1C7

**ST. CATHARINES OFFICE**

Office of the Worker Adviser  
301 St. Paul St., 9<sup>th</sup> Floor  
St. Catharines, ON L2R 7R4

**NORTHWEST REGION****SAULT STE. MARIE OFFICE**

Office of the Worker Adviser  
70 Foster Drive  
Suite 480  
Sault Ste. Marie, ON P6A 6V4

**THUNDER BAY OFFICE**

Office of the Worker Adviser  
435 South James Street  
Suite 335, 3<sup>rd</sup> Floor  
Thunder Bay, ON P7E 6S7

**TIMMINS OFFICE**

Office of the Worker Adviser  
60 Wilson Avenue  
Suite 303, 3<sup>rd</sup> Floor  
Timmins, ON P4N 2S7

**ELLIOT LAKE OFFICE**

Office of the Worker Adviser  
50 Hillside Drive North  
Elliot Lake, ON P5A 1X4

**CENTRAL REGION****SUDBURY OFFICE**

Office of the Worker Adviser  
159 Cedar Street  
Suite 304  
Sudbury, ON P3E 6A5

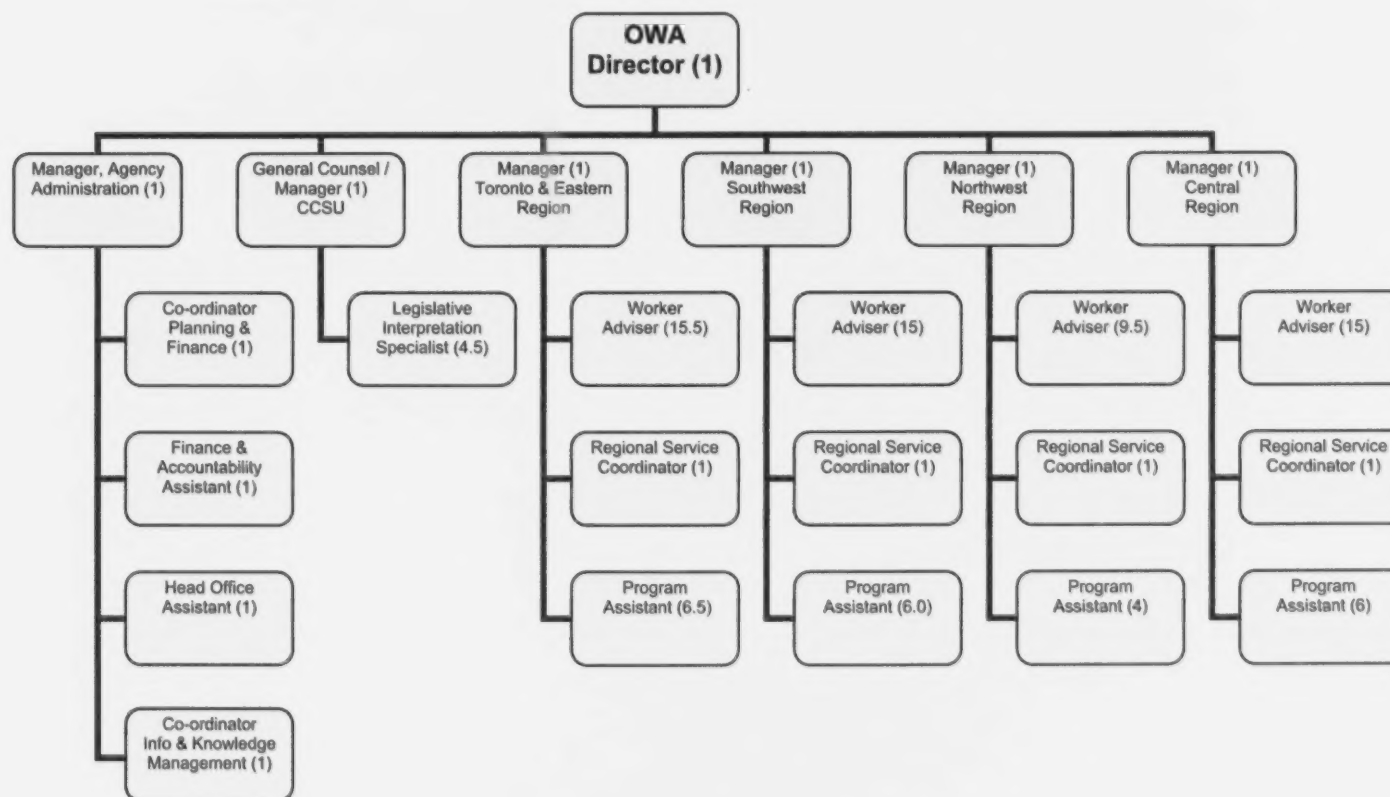
**DOWNSVIEW OFFICE**

Office of the Worker Adviser  
1201 Wilson Avenue  
Building C, Suite 125  
Downsview, ON M3M 1J8

**WATERLOO OFFICE**

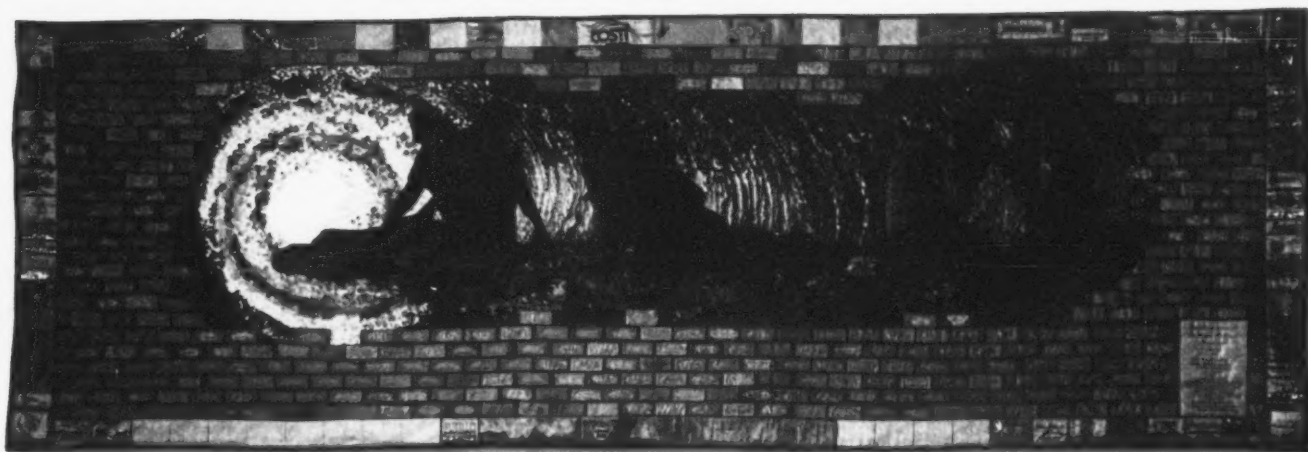
Office of the Worker Adviser  
155 Frobisher Drive  
Unit G (213)  
Waterloo, ON N2V 2E1

## APPENDIX E – ORGANIZATION CHART



2009-2010 OWA STAFF ALLOCATION = 97 FULL TIME EQUIVALENTS (FTE)

## BUREAU DES CONSEILLERS DES TRAVAILLEURS



*Inédit : La catastrophe de Hogg's Hollow en 1960  
2 m x 6 m (7' x 20') Laurie Swim 2000*

---

**RAPPORT ANNUEL**  
**1<sup>er</sup> AVRIL 2009 AU 31 MARS 2010**

---

**Inédit : La catastrophe de Hogg's Hollow en 1960**

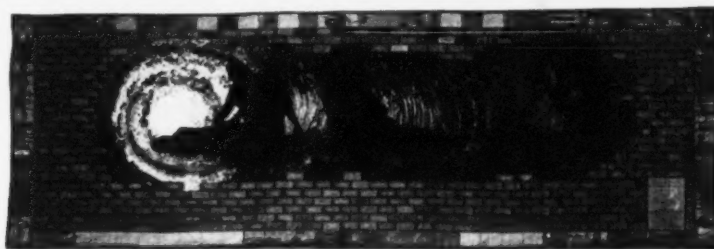
**2 m x 6 m (7' x 20')**

**Laurie Swim 2000**

Le 17 mars 1960, cinq ouvriers en bâtiment – des immigrants italiens – ont péri dans la construction d'une canalisation principale dans le nord de Toronto. À l'occasion du 50<sup>e</sup> anniversaire de cette tragédie, l'artiste canadienne Laurie Swan a procédé au dévoilement d'une courtepoinTE dans la station de métro York Mills à Toronto.

Grâce au mécénat de COSTI, une société d'aide aux immigrants qui bénéficie de l'appui financier d'entreprises, de sociétés de capitaux et de centaines de particuliers, Laurie Swim et des dizaines de bénévoles ont passé environ 4 000 heures à coudre pour composer ce tableau d'art textile en technique mixte de deux mètres sur six mètres qui commémore la tragédie.

Dévoilée le 17 mars 2010, la courtepoinTE rend hommage non seulement aux personnes qui ont perdu tragiquement la vie lors d'un accident de travail, mais également au courage des citoyens qui ont œuvré ensemble pour veiller à ce qu'on ne l'oublie pas.





**BUREAU DES CONSEILLERS DES TRAVAILLEURS**

**RAPPORT ANNUEL**  
**POUR LA PÉRIODE DU 1<sup>er</sup> AVRIL 2009 AU 31 MARS 2010**

**SIÈGE SOCIAL**  
**123, rue Edward, bureau 1300**  
**Toronto (Ontario)**  
**M5G 1E2**





**BUREAU DES CONSEILLERS DES TRAVAILLEURS (BCT)**

**RAPPORT ANNUEL 2009-2010**

**TABLE DES MATIÈRES**

<b>MESSAGE DU DIRECTEUR.....</b>	<b>1</b>
<b>INTRODUCTION ET HISTORIQUE.....</b>	<b>2</b>
<b>MANDAT ET SERVICES.....</b>	<b>2</b>
1) PRESTATION DES SERVICES DU BCT.....	3
2) UNITÉ DES SERVICES CENTRAUX À LA CLIENTÈLE (USCC).....	3
<b>PRINCIPALES RÉALISATIONS.....</b>	<b>3</b>
1) SERVICES CONSULTATIFS .....	3
2) SERVICES DE REPRÉSENTATION.....	4
<i>Examen des cas .....</i>	<i>4</i>
<i>Liste d'attente pour les services de représentation en appel .....</i>	<i>5</i>
<i>Décisions .....</i>	<i>6</i>
<i>Fermeture des dossiers.....</i>	<i>8</i>
<b>POINTS SAILLANTS DE CAS TRAITÉS PAR LE BCT.....</b>	<b>8</b>
1) PRINCIPAUX CAS TRAITÉS PAR LE BCT EN 2009-2010.....	8
2) DÉCISIONS INTÉRESSANTES DU TASPAAT .....	10
3) SERVICES ÉDUCATIFS.....	11
<i>Points saillants des ateliers éducatifs .....</i>	<i>11</i>
<b>AUTRES INITIATIVES CLÉS EN 2009-2010 .....</b>	<b>11</b>
1) PARTENARIATS COMMUNAUTAIRES, AU SEIN DU SYSTÈME ET TRAVAUX DES COMITÉS .....	11
2) SOUMISSIONS CONCERNANT L'ANCIENNE POLITIQUE ET LA RÉFORME DE LA LOI .....	12
3) PROGRAMME DE PAIEMENTS DE TRANSFERT DU BCT .....	13
4) TECHNOLOGIE ET GESTION DE L'INFORMATION À L'APPUI DU SERVICE À LA CLIENTÈLE .....	13
<b>ANNEXE A – MESURE DU RENDEMENT .....</b>	<b>14</b>
<b>ANNEXE B – RÉSULTATS DE RENDEMENT DU PROGRAMME INTERNE.....</b>	<b>15</b>
<b>ANNEXE C – RAPPORT FINANCIER POUR LE RAPPORT ANNUEL 2009-2010 .....</b>	<b>16</b>
<b>ANNEXE D – EMBLEMES DES BUREAUX DU BCT.....</b>	<b>17</b>
<b>ANNEXE E – ORGANIGRAMME.....</b>	<b>18</b>



## MESSAGE DU DIRECTEUR

Je suis heureux de présenter le rapport annuel du Bureau des conseillers des travailleurs (BCT) pour l'exercice 2009-2010. C'est mon dernier rapport annuel à titre de directeur du BCT, car j'aurais pris ma retraite d'ici la publication du prochain. Sur mes 27 années dans la fonction publique, j'ai eu le privilège d'en passer plus de 24 au sein du BCT.

À bien des égards, l'exercice précédent nous a rappelé amèrement l'importance de notre travail, à preuve la tragédie de la veille de Noël au cours de laquelle cinq travailleurs immigrants ont fait une chute de 13 étages. Bilan : quatre morts et un blessé grave. Il s'agit là du pire accident de la construction depuis la catastrophe de Hogg's Hollow où cinq immigrants italiens avaient péri lors de la construction d'un tunnel d'égout. Le 50<sup>e</sup> anniversaire de cette tragédie a été marqué, le 17 mars 2010, par le dévoilement d'une courtepointe commémorative dans la station de métro York Mills à Toronto. L'œuvre en question est reproduite sur la couverture du présent rapport.

La tragédie de la veille de Noël a donné lieu à la formation d'un Comité consultatif d'experts de la santé et de la sécurité au travail sous l'égide de Tony Dean, ancien sous-ministre du Travail et secrétaire du Cabinet. La nomination de ce comité consultatif faisait suite à toute une série de rapports sur divers aspects de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents de travail, à commencer par le rapport Morneau Sobeco d'octobre 2008 intitulé « Recommandations pour la tarification par incidence ». Au cours de l'exercice 2009-2010 ont suivi le sommaire de vérification d'optimisation de KPMG sur le programme de réintégration au marché du travail de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT), le rapport du vérificateur général sur la « Dette non provisionnée de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail » et le « rapport sur les consultations des intervenants » du président de la CSPAAT. Ces rapports examinent divers aspects de la situation globale en matière de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents de travail en Ontario. Au BCT, nous nous attachons surtout à représenter au cas par cas les travailleurs ou leurs survivants. Cela dit, nous mettons également à profit notre grande expérience en matière d'enquête pour analyser et régler les problèmes systémiques qui touchent les travailleurs blessés et leurs survivants. En 2009-2010, nous avons notamment mentionné un certain nombre de problèmes systémiques importants lors de la soumission de nos observations au président de la CSPAAT, dans le cadre de sa consultation des intervenants.

La force du BCT réside dans sa capacité à représenter en appel de nombreux travailleurs blessés devant la CSPAAT dans toute la province. Aucun autre organisme en Ontario, aucune autre province canadienne ni aucun autre territoire canadien ne représente autant de travailleurs blessés. Nos partenaires du système reconnaissent que le BCT offre des services de représentation rapides et efficaces sans nuire au bon déroulement des appels. La Direction des appels de la CSPAAT a indiqué au BCT que même si 22 % des appels prévus sont ajournés par les représentants, le personnel du BCT ne contribue pas à ces retards. Par ailleurs, 38 % en moyenne des appels interjetés par des employés portent leurs fruits devant la Direction des appels tandis que les appels du BCT donnent satisfaction en tout ou en partie dans 51 % des cas représentés. Nous avons même obtenu des résultats encore meilleurs devant le Tribunal puisque nous sommes parvenus à nos fins, en tout ou en partie, dans 60 % des questions portées en appel au cours de l'exercice précédent.

Je tiens une fois de plus à remercier notre personnel pour sa contribution inestimable, son dévouement sans borne et son zèle infatigable. Ce fut un plaisir et un honneur pour moi d'avoir côtoyé un groupe aussi formidable et d'avoir travaillé à ses côtés pendant près d'un quart de siècle.



**Jorma Halonen**  
Directeur du BCT#

## INTRODUCTION ET HISTORIQUE

Le Bureau des conseillers des travailleurs (BCT) a été créé en 1985 en vertu de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles*, en tant que division du ministère du Travail (le « ministère »), pour offrir des services de représentation aux travailleurs blessés. En 1992, le BCT (tout comme le Bureau des conseillers des employeurs) est devenu un organisme indépendant rattaché au Ministère.

Le directeur du BCT est nommé par un décret du ministre du Travail (le « ministre »). M. Jorma Halonen a été nommé directeur en avril 2006 pour trois ans. Son mandat a été renouvelé une fois et prendra fin en avril 2012. Le protocole d'entente entre le BCT et le ministre du Travail stipule que le directeur du BCT doit présenter un rapport annuel au ministre.

## MANDAT ET SERVICES

Le mandat du BCT, énoncé au paragraphe 176 (1) de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* (la « Loi »), est « d'éduquer, de conseiller et de représenter les travailleurs qui ne font pas partie d'un syndicat ainsi que leurs survivants ».

### La vision du BCT est la suivante :

- Être un leader en matière de conseils, de représentation et d'éducation sur des questions liées à la sécurité professionnelle et à l'assurance contre les accidents de travail pour les travailleurs blessés les plus vulnérables ainsi que leurs survivants;
- Fournir un service public essentiel qui contribue au bon fonctionnement du système ontarien de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents de travail pour préserver la santé des travailleurs, comme la base de la force et du dynamisme de l'économie de la province,
- Contribuer à l'amélioration de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail grâce à des partenariats communautaires et au sein du système.

Plus de 86 % des anciens clients du BCT sondés en 2009-2010 ont déclaré être « très satisfaits » des services qu'ils ont reçus du BCT. Voici quelques exemples de commentaires recueillis auprès des clients pendant la dernière année :

« Le conseiller des travailleurs m'a redonné confiance. Il m'a permis de retourner sur le marché du travail avec grand intérêt. Je vous en remercie vivement. Vous avez contribué au retour de la justice, de l'entregent, du dévouement et des travailleurs de valeur dans la société. »

« [Nom de la conseillère des travailleurs] s'est montrée très compatissante et compréhensive devant la perte de mon conjoint. Elle a fait preuve d'efficacité et de diligence pour régler notre cas. Merci. »

« Merci beaucoup pour votre aide. Ma vie a véritablement changé. Le fait de pouvoir numériser des documents et les envoyer par courriel plutôt que d'utiliser le télécopieur ou le téléphone s'est avéré très utile. »

« Le conseiller des travailleurs m'a très bien renseigné. Il était facile de le comprendre. Il a fait preuve d'efficacité. C'était vraiment agréable de compter sur un représentant professionnel qualifié pendant cette période difficile et déroutante. Merci. »

## **1) Prestation des services du BCT**

Le BCT compte 15 bureaux de plein exercice dans toute la province. Dans la région du Grand Toronto, les bureaux du BCT se trouvent aux endroits suivants : centre-ville de Toronto, Downsview, Scarborough et Mississauga. Dans le Sud-Ouest de l'Ontario, les bureaux sont situés à Windsor, à London, à St. Catharines, à Waterloo et à Hamilton, et un bureau satellite se trouve à Sarnia. Le bureau d'Ottawa répond aux besoins des clients de l'Est de l'Ontario. Quant aux clients du Nord de l'Ontario, ils sont pris en charge par les bureaux du BCT à Sudbury, à Timmins, à Elliot Lake, à Sault Ste. Marie et à Thunder Bay.

Le personnel du BCT se rend régulièrement à Brantford, Barrie, Belleville, Brampton, Kingston, Markham, North Bay, Oshawa, Pembroke, Peterborough, Stratford, St. Thomas et Woodstock. Ces visites permettent aux travailleurs blessés éloignés de ses bureaux d'obtenir des entretiens privés avec des conseillers des travailleurs près de chez eux.

De plus, tout en répondant aux besoins de ses clients individuels, le BCT cherche à établir des partenariats et des relations avec les députés provinciaux et les principaux organismes locaux.

## **2) Unité des services centraux à la clientèle (USCC)**

Le directeur/avocat général de l'USCC, ainsi que quatre agents d'interprétation de la loi à temps plein et un autre agent provisoire à temps partiel sont responsables des services centraux dans les domaines suivants :

- conseils juridiques internes et aide au BCT;
- conseils et services de représentation dans les cas juridiquement complexes et (ou) susceptibles d'établir un précédent pour les clients du BCT;
- initiatives visant à améliorer le système;
- documents et ateliers éducatifs à l'intention du personnel du BCT et autres représentants;
- documents éducatifs destinés au public.

Les points saillants des travaux de l'USCC dans les domaines de la représentation, de la sensibilisation et de l'amélioration du système sont présentés dans les sections pertinentes de ce rapport.

## **PRINCIPALES RÉALISATIONS**

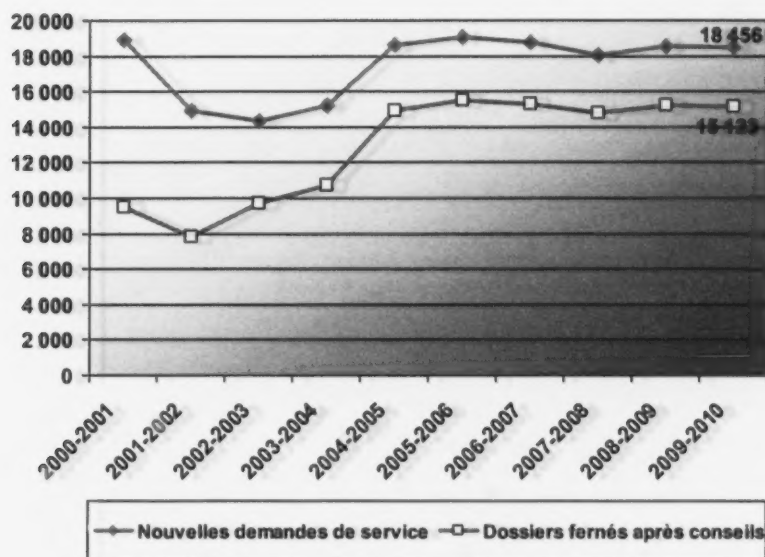
### **1) Services consultatifs**

Afin de concentrer les ressources sur les travailleurs les plus vulnérables et sur les cas plus complexes, les travailleurs qui communiquent pour la première fois avec le BCT afin d'obtenir de l'aide reçoivent des renseignements de base sous forme de conseils sommaires afin de les aider à régler eux-mêmes leurs problèmes d'assurance contre les accidents du travail. La plus grande partie de l'information se trouve sur le site Web du BCT.

Environ 82 % des travailleurs blessés qui ont communiqué avec les bureaux du BCT ont reçu des renseignements et des conseils tandis que 18 % ont profité de services de représentation. La proportion de cas ayant fait l'objet uniquement de conseils est demeurée relativement stable au cours des cinq dernières années. (Voir le graphique 1)



**Graphique 1 : Demandes de service ou de conseils reçus au cours des dix dernières années**



La charge de travail et l'efficacité globale du BCT sont calculées en fonction du nombre de clients servis. En 2009-2010, le BCT a aidé 14 647 travailleurs blessés différents, soit une augmentation de 7 % par rapport aux résultats de 2008-2009.

En plus d'offrir des services consultatifs, le BCT publie une variété de documents rédigés spécialement à l'intention des travailleurs blessés, de leurs survivants et du grand public. Les principaux documents sont les feuilles-info d'auto-assistance du BCT, qui sont offertes en copie papier (en français et en anglais) et peuvent également être téléchargées à partir du site Web du BCT, à l'adresse <http://www.owa.gov.on.ca/>. Outre les feuilles-info, le site offre plusieurs trousseaux d'auto-assistance, une foire aux questions, un glossaire de termes relatifs à l'indemnisation, tous les formulaires nécessaires aux appels, des cartes indiquant l'emplacement des bureaux du BCT, les heures et les lieux des séances de consultation et un lien pour faire une demande de renseignements par courriel au BCT. En moyenne, plus de 5 500 personnes différentes ont consulté le site Web du BCT pour télécharger plus de 2 750 feuilles-info. Dans l'ensemble, le site Web a fait l'objet de 180 000 à 260 000 consultations chaque mois.

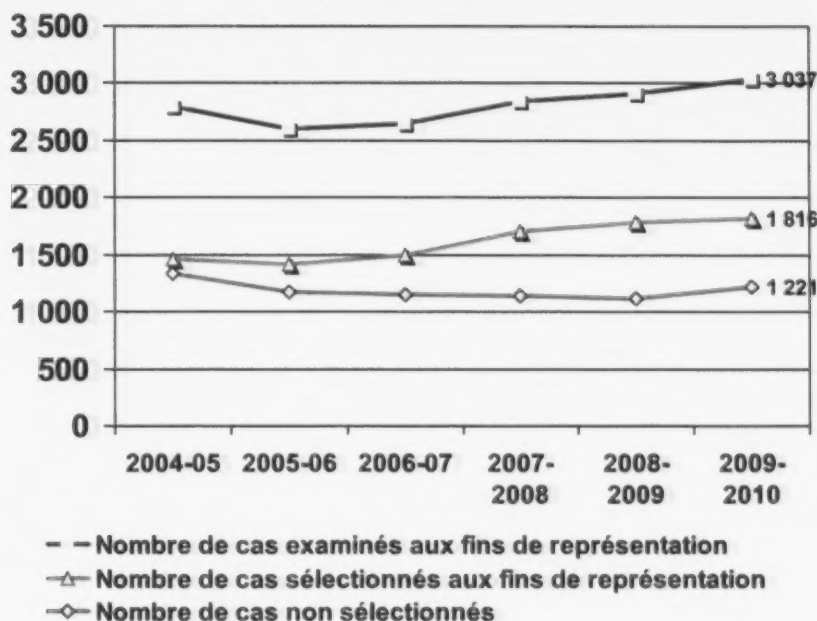
## 2) Services de représentation

### *Examen des cas*

Afin que le BCT utilise ses ressources pour aider les travailleurs qui en ont le plus besoin, seuls les cas ayant des chances « raisonnables » de succès se voient offrir des services de représentation. Auparavant, la norme du BCT relative à l'examen d'un cas exigeait une chance « importante » de succès. En raison du changement dans la prestation des services, la norme relative à l'examen des cas a été assouplie au dernier semestre de l'exercice 2007-2008 pour qu'un nombre accru de travailleurs vulnérables ayant besoin de l'aide du BCT profitent de nos services.

En 2009-2010, le BCT a examiné 3 037 cas, parmi lesquels il en a sélectionné 1 816 aux fins de représentation. Ceci représente une augmentation de 21 % par rapport à l'exercice 2006-2007, le dernier exercice complet où les normes relatives à l'examen des cas étaient plus rigoureuses. (Voir le graphique 2)

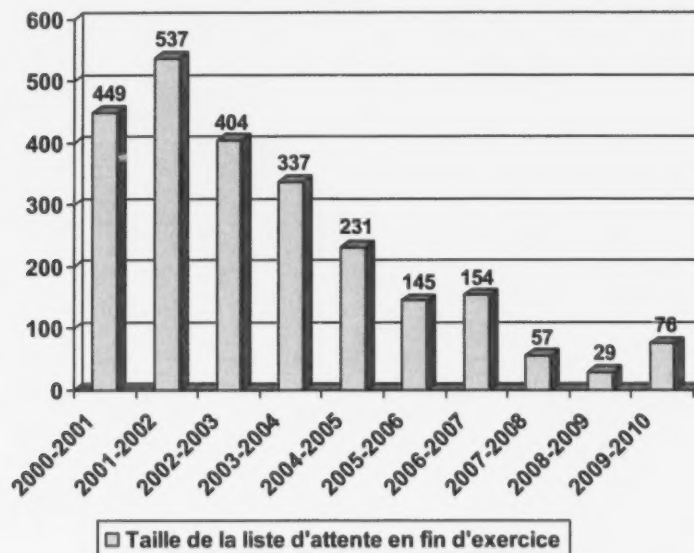
**Graphique 2 : Appui aux clients et cas présentés aux fins de représentation**



*Liste d'attente pour les services de représentation en appel*

Pour maximiser l'utilisation efficace des ressources, le BCT examine les demandes de représentation et sélectionne les cas selon des critères déterminés au préalable. Par exemple, il ne représente pas les cas pour lesquels des prestations pour perte de revenus sont versées depuis moins de quatre semaines, ni les cas particuliers qui impliquent une augmentation d'indemnité de perte non financière (IPNF), une réévaluation ou une demande de l'employeur pour se prévaloir du Fonds de garantie pour travailleurs réintégrés (FGTR). De plus, le BCT ne représente pas les travailleurs qui souhaitent remettre en cause les ordonnances de la CSPAAT portant sur la restriction en matière de sécurité.

Grâce à l'application des critères révisés pour l'examen des cas et aux changements apportés au modèle de prestation de services des employés en contact direct avec la clientèle, le BCT a réussi à réduire à moins de 100 le nombre de cas sur la liste d'attente pour les services de représentation au cours des trois dernières années. Le 31 mars 2009, le nombre de cas sur la liste d'attente s'élevait à 29 (son niveau le plus bas), pour grimper jusqu'à 76 au 31 mars 2010. Malgré une augmentation du nombre de dossiers sur la liste d'attente, le personnel du BCT a interjeté 96 % des appels dans les 120 jours qui ont suivi le début de l'examen du cas. Le délai d'attente moyen était d'un mois, et à la fin de l'exercice, aucun dossier de la liste d'attente n'attendait plus de 60 jours.

**Graphique 3: Liste d'attente pour les services de représentation***Décisions*

Le BCT représente plus de travailleurs blessés que tout autre organisme de la province. À la fin de mars 2010, il avait ouvert 3 554 dossiers de représentation, soit une augmentation de plus de 400 cas comparativement au nombre total de cas du BCT avant la refonte effectuée au cours de l'exercice 2007-2008.

En 2009-2010, le BCT a obtenu un total de 3 554 décisions des paliers d'arbitrage et d'appel de la Commission et du Tribunal, soit une augmentation de 18 % depuis que le BCT a procédé en 2007-2008 à la refonte du modèle de prestation de services de ses employés en contact direct avec la clientèle. Grâce à cette refonte, une grande part des employés du BCT en contact direct avec la clientèle sont devenus des conseillers des travailleurs qui se consacrent à la représentation des cas portés en appel. Au cours de la même période, le nombre de questions liées à ces décisions est passé à 6 041, soit une augmentation de 23 %. Ceci reflète la complexité croissante et continue des cas portés en appel par le BCT. (Voir le tableau 1 et le graphique 4)

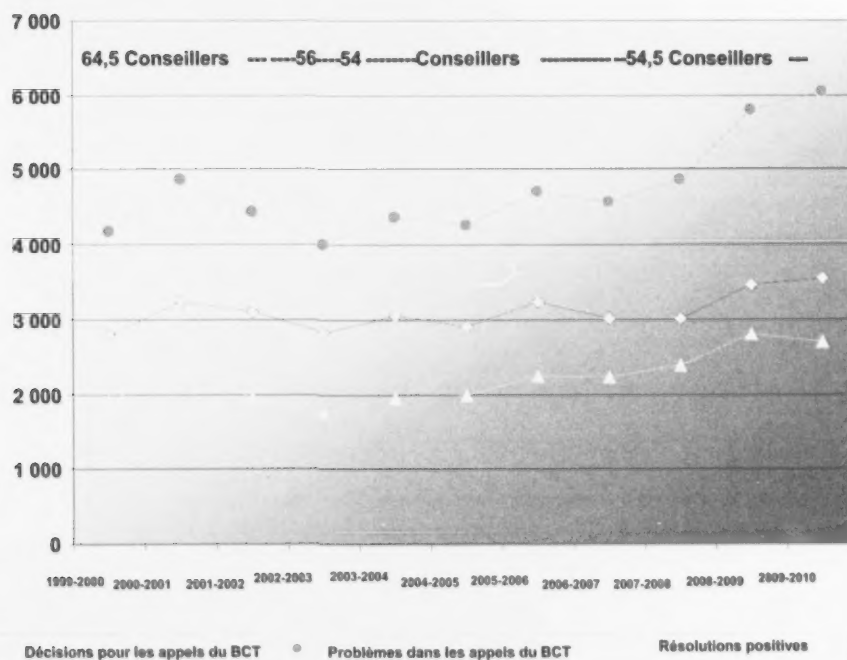
Le nombre de résolutions positives a baissé de 3,7 % (passant de 2 814 en 2008-2009 à 2 711 en 2009-2010). Cette baisse peut être imputée au taux de réussite anormalement élevé des cas portés en appel par le BCT en 2008-2009, surtout devant le Tribunal. Elle peut également s'expliquer par l'assouplissement de la norme du BCT relative à l'examen des cas, qui exige désormais une chance raisonnable de succès plutôt qu'une chance importante. D'où une augmentation du nombre de cas en procédure d'appel en 2009-2010 par rapport à 2008-2009. Il faut en effet du temps pour que les cas passent par la procédure d'appel.



Tableau 1 : Décisions selon le palier

Décision selon le palier et le recours au Règlement rapide ou au règlement Extrajudiciaire des différends	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010
<b>CSPAAT – Niveau opérationnel</b>	1 727	1 619	1 614	1 915	2 059
<b>CSPAAT – Direction des appels</b>	1 048	962	876	968	1 056
<b>TASPAAT</b>	409	419	494	582	439
<b>TOTAL – Décisions pour RRD/RED, tous les paliers</b>	2 319	2 270	2 144	2 510	2 647
<b>% des décisions totales par RRD/RED</b>	73 %	76 %	72 %	72 %	74 %
<b>TOTAL – DÉCISIONS TOUS LES PALIERS</b>	3 184	3 000	2 984	3 465	3 554
<b>TOTAL – QUESTIONS TRANCHÉES PAR CES DÉCISIONS À TOUS LES PALIERS</b>	4 816	4 674	4 890	5 943	6 041

Graphique 4 : Résultats des représentations du BCT



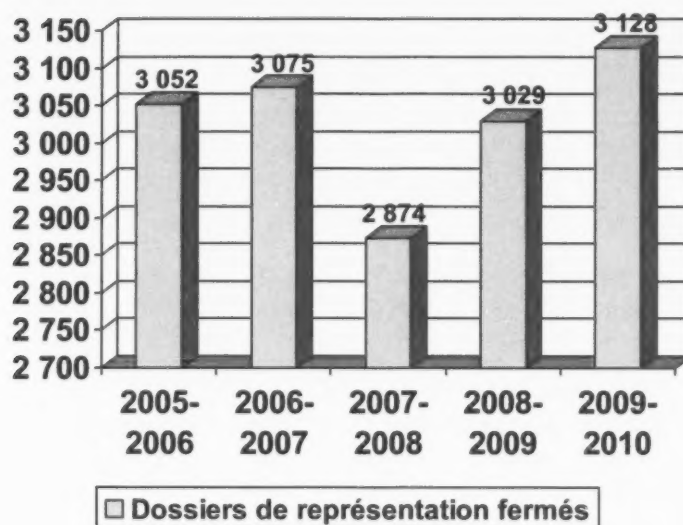
*Fermeture des dossiers*

Le taux de fermeture des dossiers est une mesure de la capacité du BCT à gérer sa charge de travail. Plus les cas sont résolus rapidement, plus vite les travailleurs blessés sont capables de reprendre leur vie. La fermeture rapide des dossiers permet au BCT d'aider plus de travailleurs tout en maintenant le nombre de clients et la durée d'attente à des niveaux raisonnables.

Un certain nombre de variables influencent les taux de fermeture des dossiers, notamment le nombre de conseillers disponibles pour une année donnée, le nombre et la complexité des cas et la proportion de dossiers fermés à la suite de leur évaluation.

Au total, le BCT a fermé 3 128 dossiers en 2009-2010. Le nombre de dossiers fermés grâce à des services de représentation complets a augmenté de 12 % depuis la réorganisation en 2007-2008.

**Graphique 5 : Dossiers de représentation fermés**



**POINTS SAILLANTS DE CAS TRAITÉS PAR LE BCT**

**1) Principaux cas traités par le BCT en 2009-2010**

*Maladies professionnelles* – Le BCT a poursuivi son travail auprès du Tribunal dans le cadre d'une cause type regroupant des cas de maladies professionnelles survenues sur un lieu de travail à Sarnia. Cette cause type permettra de trancher des questions essentielles sur l'exposition professionnelle et la causalité qui s'appliqueront à l'arbitrage des dossiers restants. Au cours de l'exercice, la cause type prévoyait une visite des installations par le comité du Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (TASPAAT), chargé de la grappe de cas. Les représentants du BCT et un témoin clé dans le dossier des travailleurs ont participé à la visite avec le comité et les représentants de l'entreprise. Le manque de disponibilité d'experts qui participent à l'élaboration d'un modèle d'exposition pour le lieu de travail en question a entraîné des retards dans ce dossier complexe. Même s'il est bien parti pour passer à

l'action en 2010-2011, le BCT prévoit que le dossier nécessitera encore beaucoup de temps et de ressources pour toutes les parties en cause.

Outre cette cause type, le BCT a continué la représentation en appel dans un certain nombre de grappes de cas de maladies professionnelles et de dossiers individuels à divers endroits de la province. Les demandes provenant de ces grappes se situent à différentes étapes du processus d'arbitrage du système à partir de la cueillette des preuves jusqu'au TASPAAT.

*Stress traumatique* – En 2009-2010, le BCT s'est chargé de plusieurs autres dossiers de stress traumatique qui donneront lieu à des contestations en vertu de la Charte s'ils ne sont pas prévus par la politique relative au stress traumatique. Dans l'un de ces dossiers, une décision a été rendue à la première étape de la procédure d'audience. En vertu de cette décision (*Décision N° 141/08I*), le travailleur aurait droit à une indemnisation pour cause de stress traumatique n'eût été des paragraphes 13(4) et 13(5) de la *Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* (LSPAAT). À la prochaine étape, il s'agira de faire valoir devant le Tribunal que ces paragraphes contreviennent à la *Charte canadienne des droits et libertés* et au *Code des droits de la personne de l'Ontario*.

*Protection* – Le BCT s'est porté défenseur dans une cause portée en appel par un employeur qui avançait que toutes les entreprises sans but lucratif ne relevaient pas de la LSPAAT en raison de l'article 5 du règlement 175/98. Dans les années 1970 et 1980, la Commission a souvent dispensé les organismes sans but lucratif de la protection obligatoire même si leurs activités figuraient à l'Annexe 1. Lorsque la Commission a révisé le système de classification des employeurs dans les années 1990, les organismes sans but lucratif n'étaient plus dispensés de la protection obligatoire. L'employeur a avancé qu'au départ, la Loi ne visait que les entreprises à but lucratif et que les organismes sans but lucratif ne pouvaient donc pas relever de la Loi sans une modification réglementaire. Si l'employeur gagne sa cause, tous les hôpitaux non municipaux seront exemptés de la protection obligatoire et tout employé qui reçoit actuellement des prestations perdra le droit de les toucher. Nous attendons une décision du Tribunal.

*Discrimination fondée sur l'âge* – Le BCT a continué de contester l'alinéa 43(1)(c), qui limite la durée des prestations pour perte de revenus des travailleurs âgés de 63 ans et plus à deux ans après l'accident. Le BCT s'occupe de deux dossiers pour mettre à l'épreuve l'argument selon lequel la restriction des indemnités en fonction de l'âge est discriminatoire et viole les dispositions relatives à l'égalité de la *Charte canadienne des droits et libertés*.

Dans l'un des dossiers, qui était déjà examiné par le Tribunal, le BTC a participé à titre de codéfenseur avec un avocat du secteur privé. Cette participation est intervenue après la tenue de l'audience sur le fond et la confirmation par le Comité que le travailleur, âgé de presque 64 ans au moment de l'accident, aurait continué de travailler après 65 ans n'eût été de sa blessure. La préparation de l'audience sur les arguments relatifs à la Charte a été amorcée à la fin de l'exercice.

Dans l'autre dossier, une clinique d'aide juridique agit à titre de codéfenseur avec le BTC. Le travailleur a été grièvement blessé dans un accident de travail à l'âge de 66 ans et a subséquemment subi une amputation de la jambe. Même si le dossier a continué à faire l'objet d'une étude en 2009-2010, la date de l'audience sur le fond devait encore être fixée à la fin de l'exercice.

*Délais* – L'USCC a continué d'appuyer les membres du personnel et l'ensemble de l'organisme afin de régler les problèmes relatifs aux délais réglementaires, notamment en examinant un certain nombre de cas de façon approfondie, en effectuant un examen et un suivi des dossiers du BCT

dont les échéances n'ont pas été respectées, puis en analysant les résultats et en fournissant un compte rendu de ces derniers.

*Enquête du coroner* – En juin 2009, dans le cadre de sa participation au partenariat pour l'Aide concrète et les conseils éclairés aux survivants, le BCT a représenté une survivante lors d'une enquête du coroner. L'enquête a examiné les circonstances entourant l'accident de construction d'avril 2002 au cours duquel deux travailleurs ont perdu la vie après avoir fait une chute de 18 étages. Le BCT a représenté la veuve d'un des travailleurs qui souhaitait qu'un accident de ce genre ne se reproduise plus jamais. Pour le compte de la veuve, le BCT a présenté des preuves et des arguments qui ont influencé les recommandations du jury du coroner.

## 2) Décisions intéressantes du TASPAAT

Le BCT a obtenu plusieurs décisions d'intérêt au cours de l'exercice 2009-2010. Certaines de ces décisions figurent ci-dessous. Pour prendre connaissance d'autres décisions intéressantes, veuillez cliquer sur le lien « Résumés de décisions du TASPAAT mettant en jeu le BCT » sur la page d'accueil du site Web du BCT, à l'adresse [www.owa.gov.on.ca](http://www.owa.gov.on.ca).

*La décision n° 1713/09* établit si une blessure est attribuable à un événement fortuit ou à une incapacité. La présomption voulant qu'une blessure survenue au travail soit également causée par les tâches effectuées ne s'applique pas en cas d'incapacité. Dans le dossier en cause, le travailleur avait soulevé des caisses d'enduit à joints. Il a soudain ressenti une douleur harassante en se penchant pour emballer le plateau. Le conseiller des travailleurs a réussi à faire valoir que la blessure découlait d'un événement fortuit, car la suite d'actions que le travailleur a effectuées pendant une courte période de temps constituait un procédé dommageable discret.

Dans le cadre de la *décision n° 2063/09*, la travailleuse s'était blessée au bas du dos. Quatre jours après l'accident, son employeur lui a proposé de modifier ses tâches conformément aux politiques relatives à un retour au travail rapide et sécuritaire. Toutefois, le médecin de la travailleuse avait recommandé trois mois d'arrêt de travail et des traitements poussés de physiothérapie. Le vice-président a souscrit aux arguments du conseiller des travailleurs selon lesquels il était raisonnable, compte tenu de la nature de la blessure, que la travailleuse prenne congé pendant trois mois, qu'elle suivait les recommandations de son médecin et qu'il fallait une réadaptation médicale immédiatement après la blessure.

*D'après la décision n° 1634/08*, le harcèlement sexuel impliquant des attouchements constituait un événement traumatique et il était responsable du trouble de stress post-traumatique de la travailleuse. Le premier chef de jugement était important, car la *Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents de travail* reconnaît le droit à des prestations d'invalidité uniquement en cas de stress traumatique. Bien que la travailleuse eût déjà connu des crises de panique par le passé, le Comité a appliqué le principe de vulnérabilité de la victime. Il a estimé que même si elle était peut-être plus susceptible de réagir au stress, il existait de toute évidence un procédé dommageable sur le lieu de travail. Elle avait donc droit à une indemnisation.

Dans le cadre de la *décision n° 78/09*, le conseiller des travailleurs a réussi à faire valoir qu'une travailleuse âgée de 53 ans qui recevait des indemnités pour perte non financière de 19 % lié au bas de dos avait le droit à des indemnités complètes pour perte de revenus jusqu'à l'âge de 65 ans. Compte tenu de son âge et du fait qu'elle a travaillé la plupart du temps au salaire minimum dans des beigneries, le Comité a jugé qu'elle avait peu de compétences transférables. Comme sa blessure l'a empêché de reprendre le travail qu'elle occupait avant l'accident, le Comité a estimé qu'elle avait peu de chance de trouver un emploi, même au salaire minimum.

### 3) Services éducatifs

Le BCT offre des services éducatifs aux travailleurs blessés par l'intermédiaire de séances d'information tenues dans les collectivités partout dans la province et grâce également à l'information générale sur le site Web du BCT qui contient une collection complète de feuilles-info, des trousseaux et une foire aux questions sur l'assurance contre les accidents du travail.

Au cours de 2009-2010, le BCT a organisé 74 ateliers éducatifs, dont des séances d'information et des cours pratiques d'autonomisation à l'intention des travailleurs blessés, partout dans la province. De plus, le BCT offre des services d'enseignement de niveau supérieur aux représentants et aux partenaires communautaires et au sein du régime qui travaillent dans le domaine de l'assurance contre les accidents du travail.

#### *Points saillants des ateliers éducatifs*

##### **Conférence didactique pour tout le personnel du BCT (mai 2009)**

Le BCT a planifié et donné une conférence de deux jours pour tout son personnel, qui portait sur les questions courantes et les compétences pratiques relatives à la loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail. Les sujets comprenaient les modifications à la prestation de services de la CSPAAT, les conseils individualisés et les politiques du BCT.

##### **« Questions d'actualité relatives à la Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail » de l'Association du Barreau de l'Ontario (mai 2009)**

Le personnel de l'USCC a donné une présentation sur le projet de politiques relatives aux maladies professionnelles de la CSPAAT lors de la formation juridique permanente annuelle des travailleurs du BCT.

##### **Conférence annuelle des TCA sur l'indemnisation des travailleurs (septembre 2009)**

À l'occasion d'une discussion entre experts, le personnel de l'USCC a donné une présentation sur les difficultés auxquelles fera face le système de rémunération des travailleurs l'an prochain.

##### **Colloque annuel sur l'indemnisation des travailleurs organisé par l'équipe d'intervention en matière d'invalidité par suite d'une maladie professionnelle (novembre 2009)**

À l'occasion d'une discussion entre experts, le personnel de l'USCC a donné une présentation sur le retour sur le marché du travail et la présomption.

### AUTRES INITIATIVES CLÉS EN 2009-2010

#### **1) Partenariats communautaires, au sein du système et travaux des comités**

##### **Comité directeur de la CSPAAT sur les pratiques exemplaires**

Le directeur du BCT siège à ce comité qui compte quelques représentants clés des travailleurs et un cadre supérieur de la Commission, qui déterminent les litiges à présenter au Groupe de travail sur les pratiques exemplaires. Ce comité révisé et commente les documents produits par les groupes de travail. Il discute également de problèmes systémiques plus larges relatifs à la rémunération, qui ont une incidence sur les travailleurs.

##### **Groupe de travail de la CSPAAT des partenariats au sein du régime**



Le BTC a continué à porter à l'attention de la CSPAAAT des problèmes systémiques et liés à la prestation de services afin d'en favoriser la discussion et une possible résolution.

#### **Partenariat pour l'aide concrète et les conseils éclairés aux survivants (ACCES)**

Le BCT, la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail, la division des opérations du ministère du Travail et un organisme de soutien par les pairs baptisé Au fil de la vie ont poursuivi un partenariat en vue d'améliorer les services et le soutien aux familles de travailleurs décédés au travail. Le but du partenariat ACCES est de fournir, au moment opportun, une aide continue et complète aux survivants, à la suite d'un accident mortel au travail d'un proche. Grâce à des activités régulières de communication, les partenaires continuent à repérer les lacunes en matière de service, à examiner les solutions possibles et à accroître les perspectives de sensibilisation.

#### **Centre de santé des travailleurs (ses) de l'Ontario**

Le personnel du BCT a participé à plusieurs initiatives du Centre de santé des travailleurs(ses) de l'Ontario pour simplifier l'accès à ses services et veiller à ce qu'il réponde aux besoins des travailleurs blessés et de leurs représentants.

#### **Groupe consultatif sur les maladies professionnelles**

Le Groupe consultatif sur les maladies professionnelles est un comité interne du BCT dont le mandat consiste à repérer les barrières et à recommander des solutions quant à des demandes de représentation valides et en temps opportun dans des cas de maladies professionnelles. Pour que le personnel dispose de la formation et des ressources nécessaires pour traiter le nombre croissant de cas complexes de maladies professionnelles, le groupe a lancé plusieurs projets au cours de l'exercice 2009-2010. Citons notamment l'élaboration d'une formation sur la recherche médicale et juridique complexe ainsi que l'établissement de plans pour l'instauration d'un programme de mentorat à l'interne.

## **2) Soumissions concernant l'ancienne politique et la réforme de la loi**

#### **Consultation du président de la CSPAAAT (juin 2009)**

Le BCT a participé à une réunion de consultation avec le président de la CSPAAAT, Steven Mahoney, dans le cadre de sa consultation des intervenants. Le BCT a également remis une proposition de politique en bonne et due forme. Les principaux thèmes abordés par le BCT sont la tarification, le financement, la protection, les gains réputés et la réhabilitation des travailleurs blessés.

#### **Comité permanent des parajuristes du Barreau du Haut-Canada (juillet 2009)**

Dans le cadre de l'examen biennal du Barreau sur les exemptions à la réglementation professionnelle visant les parajuristes au regard de la *Loi sur le Barreau*, le personnel du BCT a rencontré le Comité permanent des parajuristes pour demander un prolongement de l'exemption visant le BCT.

#### **Vérification de l'optimisation du programme de retour sur le marché du travail de la CSPAAAT (août 2009)**

Le personnel du BCT a participé à toute une série de réunions de consultation avec des représentants syndicaux et des représentants des travailleurs. Ces réunions étaient organisées par la société d'experts-conseils KPMG dans le cadre de sa vérification de l'optimisation du programme de retour au travail de la CSPAAAT.



### 3) Programme de paiements de transfert du BCT

Le ministre du Travail approuve le financement du Building and Construction Trades Council Training Program (PBCTCO), dans le cadre du mémoire sur le plan d'activités annuel du BCT jusqu'en 2010-2011. Le BCT a géré ce programme avant qu'il soit transféré au ministère du Travail au début de l'exercice 2010-2011.

Le programme du PBCTCO a pour objet l'élaboration et la prestation à l'intention de ses membres d'une formation sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail qui est adaptée aux besoins et aux préoccupations du secteur de la construction, en tenant compte de la nature temporaire du travail dans les métiers de la construction.

### 4) Technologie et gestion de l'information à l'appui du service à la clientèle

#### *Système de gestion des cas*

Le système électronique de gestion des cas du BCT est notre principal outil pour consigner et signaler les activités et réalisations liées aux clients. Les améliorations régulières apportées en 2009-2010 ont permis au personnel de mieux répondre aux besoins des clients et au BCT de contrôler plus efficacement ses activités. Afin de répondre aux préoccupations constantes dans le domaine de la santé et sécurité, l'interface entre le logiciel de reconnaissance vocale et le système de gestion des cas a connu un grand nombre d'améliorations. Par ailleurs, nous avons développé plus d'options et de raccourcis clavier pour limiter au maximum l'utilisation de la souris.

*Site Web du BCT : <http://www.owa.gov.on.ca>*

Le site Web du BCT, qui compte plus de 800 pages, y compris une feuille-info sur le BCT traduite en 21 langues, reste une importante source d'information pour nos clients. Cette année, nous avons révisé et étoffé la « trousse des travailleurs : Indemnité de perte non financière (IPMF) ». Cette trousse reste un outil de premier plan tout comme les autres trousse des travailleurs et les 40 feuilles-info. Le BCT tient à jour des listes de décisions marquantes dès leur publication ainsi qu'une liste complète de liens vers des ressources liées à l'assurance contre les accidents du travail dans tout le Canada et le monde entier. Le site continue d'être accessible aux personnes ayant une incapacité conformément à la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.

#### *Gestion des connaissances*

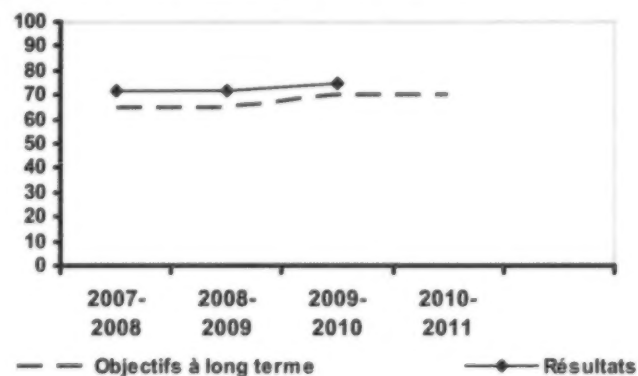
Le BCT a continué à étoffer son site intranet SharePoint, qui offre au personnel des mises à jour sur des questions importantes, des liens vers des documents de recherche et des renseignements, et un forum pour consulter les cas et discuter avec les collègues. SharePoint est devenu un important outil de communication, qui permet à l'organisation de réaliser fréquemment des sondages auprès du personnel et de créer des lieux où des groupes (comme le Groupe consultatif sur les maladies professionnelles) peuvent collaborer sur certains projets.

En 2009-2010, le BCT a adopté le logiciel de conférence sur le Web WebEx, qui permet aux membres du personnel dans toute la province de tenir des réunions virtuelles et de suivre une formation dans le confort de leur bureau. En plus de faciliter les contacts personnels par vidéo, WebEx permet au personnel de présenter des documents et de collaborer à leur élaboration ainsi que d'utiliser des ressources informationnelles en ligne et sur logiciel. Ce logiciel réduit les frais de déplacement et sa convivialité améliore la formation et le partage des connaissances implicites entre les membres du personnel.

## ANNEXE A – MESURE DU RENDEMENT

## Mesure de rendement n° 1 : Règlement rapide et extrajudiciaire des différends

## Pourcentage des décisions rendues par RRD ou RED



## Contribution de l'organisme

Dans la mesure du possible, le BCT cherche à offrir du soutien en vue d'un retour au travail rapide et sécuritaire et d'un règlement rapide des différends sans devoir recourir aux audiences officielles, en contournant le système d'appels et en explorant des occasions de règlement extrajudiciaire des différends à l'étape des appels.

## Qu'illustre le graphique?

Ce graphique illustre la proportion des résultats de décisions rendues pour les appels du BCT sans passer par une audience officielle. La réduction de l'engagement à long terme tient compte de la complexité croissante anticipée des cas qui devrait se répercuter sur la capacité du BCT de résoudre les différends sans avoir recours aux audiences officielles.

## Résultats en fin d'exercice 2009-2010

Les décisions doivent être rendues par RRD ou par RED dans une proportion de 74 %. Même si le BCT prévoit une diminution de ce pourcentage, puisque les services doivent continuer de répondre à des demandes de plus en plus complexes, les organismes d'appel essaient de plus en plus d'instruire des appels sans passer par une audience. Ainsi, pour l'exercice 2009-2010, l'objectif à long terme a été ramené à 70 %.

## ANNEXE B – RÉSULTATS DE RENDEMENT DU PROGRAMME INTERNE

Mesure	Norme/cible à long terme	Résultat de 2008-2009	Engagements en 2009-2010	Résultats en fin d'exercice 2009-2010 (au 31 mars 2010)	Engagements en 2010-2011
<b>Règlement rapide et règlement extrajudiciaire</b>	Les décisions ont été rendues par règlement rapide des différends (RRD) ou par règlement extrajudiciaire des différends (RED) dans une proportion de 65 %.	Les décisions que le BCT a obtenues l'ont été par règlement rapide des différends ou par règlement extrajudiciaire des différends dans une proportion de 72 %.	Le BCT prévoit régler au moins 70% de l'ensemble des cas par RRD ou par RED.  Objectif original à long terme – l'objectif à long terme réaliste pour le règlement des cas par RRD ou par RED est en fait de 65 % compte tenu de la complexité croissante des cas portés en appel.	Le BCT a dépassé de 10 % ses engagements en réglant 74 % de tous les cas par RRD ou par RED.	Le BCT avait prévu régler au moins 70 % de l'ensemble des cas par RRD ou par RED.  Même si les services du BCT continuent de répondre à des demandes de plus en plus complexes, l'objectif à long terme a été ramené à 70 %.
<b>Efficacité des services consultatifs et de représentation</b>	L'objectif original à long terme de 200 cas par ETP a été adopté l'an dernier.	Le personnel a traité 212 cas de consultation et de représentation.	Le personnel a traité 200 cas.	Le personnel a traité 218 cas de consultation et de représentation.	L'objectif pour 2010-2011 est toujours fixé à 200, car le BCT privilégie de plus en plus les services de représentation aux services de consultation, et la résolution des cas de représentation prend beaucoup plus de temps que celle des cas de consultation.
<b>Diligence du service de représentation en appel</b>	La totalité des cas requérant un service de représentation en appel est traitée en 120 jours ou moins d'engagement.	Dans 93 % des cas portés en appel, le travail a commencé dans les 120 jours ou moins de l'engagement d'une représentation.	Faire en sorte que la totalité des cas requérant un service de représentation soit traitée en 120 jours.	Encore une fois le BCT s'est approché de son objectif à long terme en faisant en sorte que 96 % de tous les cas requérant un service de représentation en appel soient introduits en 120 jours ou moins.	Le BCT s'est engagé à maintenir à ou réduire les délais en vigueur en 2008-2009.

## ANNEXE C – RAPPORT FINANCIER POUR LE RAPPORT ANNUEL 2009-2010

Tous les montants sont exprimés en milliers de dollars

Compte	Budget* final	Total des dépenses réelles**	Écart	Explication
Salaires et traitements	7 316,0	6 928,5	387,5	Recrutement retardé pour remplacer les postes vacants
Avantages	1 522,9	1 774,4	(251,5)	Paiement des indemnités de congé de maternité et de départ et augmentation des charges de retraite
Transport et communications	392,4	376,2	16,2	
Services (y compris les locations de bureaux)	1 500,3	1 369,0	131,3	Réduction des frais liés à la consultation et aux TI
Fourniture et matériel	102,3	115,1	(12,8)	
<b>TOTAL DES ACDF</b>	<b>1 995,0</b>	<b>1 860,3</b>	<b>134,7</b>	
Paieement de transfert	250,0	250,0	-	
<b>TOTAL DU BCT</b>	<b>11 083,9</b>	<b>10 813,2</b>	<b>270,7</b>	
Recouvrements	(11 082,9)	(10 813,2)	(269,7)	
<b>TOTAL</b>	<b>1,0</b>	<b>0,0</b>	<b>1,0</b>	

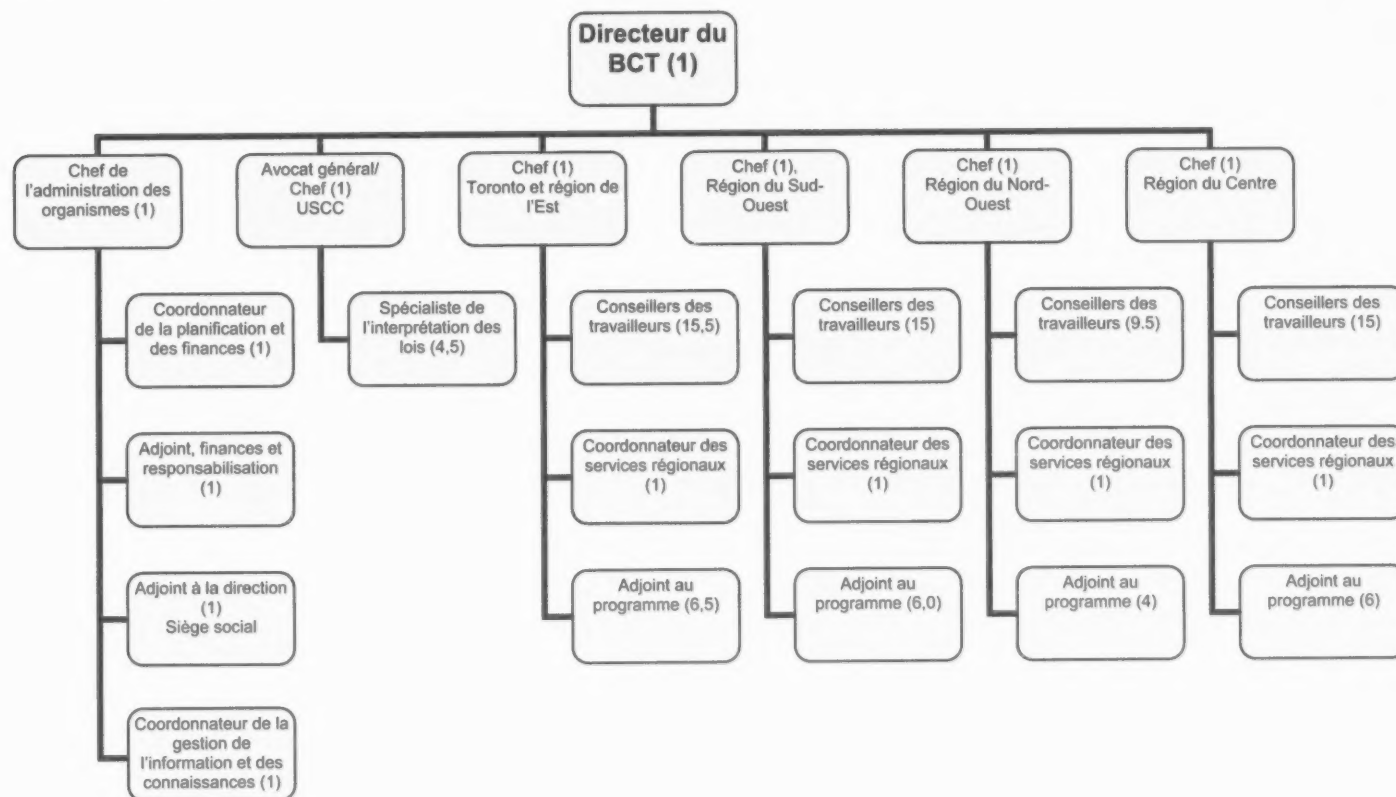
\* Budget final = prévisions imprimées +/- commandes du Conseil du Trésor, redistribution des affectations de fonds par compte standard.

\*\*Total des dépenses réelles comprenant les coûts de location des bureaux.

## ANNEXE D – EMPLACEMENTS DES BUREAUX DU BCT

<u>TORONTO ET RÉGION DE L'EST</u>	<u>RÉGION DU SUD-OUEST</u>	<u>RÉGION DU NORD-OUEST</u>	<u>RÉGION DU CENTRE</u>
<b>SIÈGE SOCIAL ET BUREAU DE TORONTO</b>	<b>BUREAU DE LONDON</b>	<b>BUREAU DE SAULT STE. MARIE</b>	<b>BUREAU DE SUDBURY</b>
Bureau des conseillers des travailleurs 123, rue Edward Bureau 1300 Toronto (Ontario) M5G 1E2	Bureau des conseillers des travailleurs 495, rue Richmond Bureau 810 London (Ontario) N6A 5A9	Bureau des conseillers des travailleurs 70, promenade Foster Bureau 480 Sault Ste. Marie (Ontario) P6A 6V4	Bureau des conseillers des travailleurs 159, rue Cedar Bureau 304 Sudbury (Ontario) P3E 6A5
<b>BUREAU DE SCARBOROUGH</b>	<b>BUREAU DE HAMILTON</b>	<b>BUREAU DE THUNDER BAY</b>	<b>BUREAU DE DOWNSVIEW</b>
Bureau des conseillers des travailleurs 305, avenue Milner Bureau 918 Scarborough (Ontario) M1B 3V4	Bureau des conseillers des travailleurs 119, rue King Ouest 13 <sup>e</sup> étage Hamilton (Ontario) L8P 4Y7	Bureau des conseillers des travailleurs 435, rue James Sud Bureau 335, 3 <sup>e</sup> étage Thunder Bay (Ontario) P7E 6S7	Bureau des conseillers des travailleurs 1201, avenue Wilson Édifice C, Bureau 125 Downsview (Ontario) M3M 1J8
<b>BUREAU DE MISSISSAUGA</b>	<b>BUREAU DE WINDSOR</b>	<b>BUREAU DE TIMMINS</b>	<b>BUREAU DE WATERLOO</b>
Bureau des conseillers des travailleurs 10, rond-point Kingsbridge Garden Bureau 512 Mississauga (Ontario) L5R 3K6	Bureau des conseillers des travailleurs 880, avenue Ouellette Bureau 601 Windsor (Ontario) N9A 1C7	Bureau des conseillers des travailleurs 60, avenue Wilson Bureau 303, 3 <sup>e</sup> étage Timmins (Ontario) P4N 2S7	Bureau des conseillers des travailleurs 155, promenade Frobisher Unité G (213) Waterloo (Ontario) N2V 2E1
<b>BUREAU D'OTTAWA</b>	<b>BUREAU DE ST. CATHARINES</b>	<b>BUREAU D'ELLIOT LAKE</b>	
Bureau des conseillers des travailleurs 347, rue Preston, 3 <sup>e</sup> étage Ottawa (Ontario) K1S 3H8	Bureau des conseillers des travailleurs 301, rue St. Paul, 9 <sup>e</sup> étage St. Catharines (Ontario) L2R7R4	Bureau des conseillers des travailleurs 50, promenade Hillside Nord Elliot Lake (Ontario) P5A 1X4	

## ANNEXE E – ORGANIGRAMME



RÉPARTITION DU PERSONNEL DU BCT EN 2009-2010 = 97 ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN (ETP)